



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

Satisfacción y desempeño laboral en el Policlínico Pablo Bermúdez, Red Asistencial
Rebagliati, Lima 2015

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Miguel Angel Gonzales Cárdenas (ORCID: 0000-0001-5799-5529)

ASESOR:

Mg. Óscar Chicchón Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2016

Página del Jurado

Dedicatoria:

A mi familia por haberme apoyado en muchos de mis logros. A mis padres por forjarme como persona y formación con reglas y libertades que motivaron constantemente para alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento:

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro. Su conocimiento y dedicación, ha conllevado a lograr objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Miguel Angel Gonzales Cárdenas, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima, declaro que la tesis titulada” Satisfacción y desempeño laboral en el Policlínico Pablo Bermúdez, Red Asistencial Rebagliati, Lima 2015“, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

Todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identifican correctamente toda cita textual, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.

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 o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio. De encontrarse uso de material intelectual sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 13 de agosto de 2016



Miguel Angel Gonzales Cárdenas

41545793

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión de Servicios de la Salud, presento el trabajo de investigación denominado: Satisfacción y desempeño laboral en el Policlínico Pablo Bermúdez, Red Asistencial Rebagliati, Lima 2015. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de salud del Policlínico Juan Pablo Bermúdez en el año 2015. La investigación está dividida en ocho capítulos: el capítulo I, se consideró la introducción dentro de ello está considerado la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos; el capítulo II método, contiene diseño de investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; en el capítulo III resultados; IV discusión; V conclusiones; VI recomendaciones y VII referencias. Asimismo, anexos, que contienen la matriz de consistencia, operacionalización de variables, cuestionario de satisfacción y desempeño del usuario interno y certificado de validez del contenido del instrumento. Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.2.1. Trabajos previos internacionales	12
1.2.2. Trabajos previos nacionales	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.	13
1.3.1. Teorías relacionadas de la variable Satisfacción.	13
1.3.2. Teoría relacionada a la variable desempeño	15
1.4. Formulación del problema.	16
1.5. Justificación del estudio	16
1.6. Hipótesis	17
1.7. Objetivos.	18
II. MÉTODO	19
2.1. Diseño de investigación	19
2.1.1. Tipo de investigación	19
2.1.2. Diseño de investigación.	19
2.2. Variables, operacionalización	20
2.3. Población y muestra	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Métodos de análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos.	23
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	28

V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	33

RESUMEN

La teoría en la que se basa la investigación es la desarrollada por Frederick Herzberg, la teoría de los dos factores, porque se aborda en factores intrínsecos y extrínsecos. El primero tendría el potencial de conducir a un estado de satisfacción laboral porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico, por lo tanto, el sujeto está interesado en expandir su conocimiento y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en posiciones con esas características, pero si no ofrecen oportunidades para el desarrollo psicológico, no experimentarán satisfacción. Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a factores extrínsecos del trabajo, donde el deterioro de estos factores causa insatisfacción. su mejora elimina la insatisfacción, pero no causa satisfacción laboral. Por tanto, el desarrollo de la investigación es demostrar la hipótesis de la relación de satisfacción del usuario interno en su desempeño laboral en el Policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social de Salud. La investigación no es experimental, es transversal y de diseño correlacional. La muestra para el análisis fue realizada en el establecimiento de salud de referencia, en su totalidad, formando una muestra de 120 unidades. Se sometió al juicio de expertos la medición del contenido del instrumento (cuestionario) y su validación correspondiente. Los resultados fueron que el 44.2% de los encuestados está de acuerdo con las condiciones que determinan la satisfacción laboral, sin embargo, el 96.2% de los encuestados está de acuerdo con las condiciones que determinan su desempeño laboral. La interpretación indica que no existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el desempeño del usuario interno, un evento que tiene otros componentes que justificarían un desempeño adecuado a pesar de que en su mayoría no está satisfecho, concluyendo en la aceptación de la hipótesis nula.

Palabras clave: satisfacción laboral, desempeño, usuario interno.

ABSTRACT

The theory on which the research is based is the one developed by Frederick Herzberg, the theory of the two factors, because it deals with intrinsic and extrinsic factors. The first would have the potential to lead to a state of job satisfaction because they can meet the needs of psychological development, therefore, the subject is interested in expanding their knowledge and developing creative activities, affirming their individuality, achieving achievable goals only in positions with Those characteristics, but if they do not offer opportunities for psychological development, they will not experience satisfaction. On the other hand, job dissatisfaction would be associated with extrinsic factors of work, where the deterioration of these factors causes dissatisfaction. Its improvement eliminates dissatisfaction, but does not cause job satisfaction. Therefore, the development of the research is to demonstrate the hypothesis of the relationship of satisfaction of the internal user in their work performance at the Pablo Bermudez Polyclinic of the Social Security of Health. The research is not experimental, it is cross-sectional and correlational in design. the sample for analysis was carried out in the reference health establishment, in its entirety, forming a sample of 120 units. The measurement of the instrument content (questionnaire) and its corresponding validation were submitted to expert judgment. The results were that 44.2% of the respondents agree with the conditions that determine job satisfaction, however, 96.2% of the respondents agree with the conditions that determine their job performance. The interpretation indicates that there is no direct relationship between job satisfaction and the performance of the internal user, an event that has other components that would justify adequate performance despite the fact that most of them are not satisfied, concluding in the acceptance of the null hypothesis.

Keywords: job satisfaction, performance, interaction with the internal user.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

El sistema de salud busca continuamente brindar a la población un adecuado servicio, siendo para ello importante que el usuario interno se sienta satisfecho de las condiciones que le permitan otorgar a través de su atención una apropiada prestación.

Se puede ver en investigaciones de centros hospitalarios internacionales, donde luego de evaluar la satisfacción de los médicos generales de la Atención Primaria de Salud en Cuba, año 2012, se obtuvo como resultado un 64.76% poco satisfecho y 6.67% insatisfecho por completo, según Reyes. Del mismo modo, en un Hospital General Regional de México, año 2009, se identificó el nivel de satisfacción laboral del personal médico, donde se obtuvo como resultado una satisfacción del 51.16%, donde el limitado número de recursos es la principal causa, según Chavarría. Lo mismo sucedió al hallar la satisfacción del personal en un Hospital en México, durante el año 2007, obteniendo como resultado que la mayoría se encontraba algo satisfecha, según García.

En hospitales nacionales se evidencia bajos índices de satisfacción laboral (hasta un 22.7% del personal médico encuestado) en los distintos grupos ocupacionales, luego de determinar la satisfacción y sus causas en los trabajadores asistenciales del Hospital 02 de Mayo, en el año 2007, según Bobbio y Ramos. Lo mismo sucede un estudio realizado en algunas microrredes de Tarapoto en el año 2010, luego de determinar la correspondencia del ambiente de la organización con la satisfacción, donde el 70.3% de los trabajadores muestra satisfacción, según Sánchez. Del mismo modo, en el año 2003, se realizó una investigación que relaciona satisfacción y motivación en el Instituto de Salud del Niño, obteniendo que el 40% de las enfermeras no estaba satisfecha, según Egusquiza.

La importancia de reconocer los factores que relacionan la insatisfacción laboral dentro del ámbito laboral y su asociación con su desempeño, en los distintos niveles de atención de los establecimientos, se debe a que ello refleja un comportamiento motivado por la satisfacción que brinda condicionantes que le permitan brindar y ejecutar los objetivos de la empresa. El resultado de relaciones puede ser directamente proporcional; sin

embargo, existen relaciones inversamente proporcionales donde a pesar que exista un ambiente considerado por el personal como insatisfecho a su apreciación, realiza un adecuado desempeño. ya sea por la necesidad salarial o los valores de responsabilidad. Po ello, el estudio plantea realizar el proyecto en un establecimiento de salud Policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social-ESSALUD, de categoría I-3 y con cartera de servicios ambulatoria, tales como consulta médica en las especialidades de Pediatría, Ginecología, Traumatología y Medicina general; así como consulta no médica de Obstetricia, Nutrición, Asistenta Social y Enfermería. También cuenta con los servicios de Rayos X, ecografía, laboratorio clínico, farmacia, urgencia y emergencias. Contando para la prestación de las carteras precitadas, con aproximadamente 160 recursos humanos dentro de su organización (130 personal asistencial y 30 personal administrativo). Se logra evidenciar durante la inspección, y que motivó la investigación, el gran descontento del personal, tanto en el componente remuneración y carecer de condiciones que le permitan acceder a cargos que mejoren sus condiciones actuales. Algunos manifestaron sus discrepancias con las formas como se lleva a cabo la gestión de la entidad y sobre todo institucional. Sin embargo, en términos generales, las condiciones precitadas, no alteraban su desempeño

Por tanto, la finalidad planteada en el presente estudio, busca demostrar las reales condiciones de satisfacción que tiene el personal de salud en la entidad precitada, y si existe alguna asociación en su desempeño. Lo cual permitirá implementar herramientas de gestión que busquen adecuados procesos en la administración de los recursos humanos.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1. Trabajos previos internacionales.

Reyes, et al (2012) realizaron una investigación sobre satisfacción de los Médicos Generales en una ciudad de Cuba. Realizando un estudio descriptivo, en una muestra de 105 médicos. Se aplicó un cuestionario como instrumento, obteniendo como resultado un grado de insatisfacción laboral elevada. De la misma manera Chavarría et al (2009), realizaron una investigación sobre Satisfacción de los trabajadores médicos en el área de Urgencia de un

Hospital de México. Realizando un estudio observacional, prospectivo y comparativo de 43 médicos adscritos que fueron encuestados. Se obtuvo como resultado de satisfacción del 51.16%, donde el limitado número de recursos es la principal causa. Asimismo, García et al (2007), realizaron una investigación sobre Satisfacción del personal de salud en México. Realizando un estudio en 277 personas. Se ejecutó una encuesta, obteniendo como resultado que la mayoría se encontraba algo satisfecha.

1.2.2. Trabajos previos nacionales.

Sánchez (2010) realizó un estudio sobre Clima de la organización y su vinculación con la satisfacción de los trabajadores en algunas microrredes de Tarapoto. Realizando para ello una investigación en 64 trabajadores. Se aplicó un cuestionario como instrumento, obteniendo como resultado, entre otros, que el 70.3% muestra una satisfacción laboral, frente a un 26.6% con satisfacción alto.

Bobbio y Ramos (2007), realizaron una investigación sobre Satisfacción y causas relacionadas en los trabajadores asistenciales de un Hospital de Lima. Realizando una investigación en 75 médicos, 65 enfermera(os) y obstetras, 87 técnicos asistenciales. Se aplicó un cuestionario como instrumento, obteniendo como resultado que el 22.7% de los médicos está satisfecho, el 26.2% del personal de enfermería y obstetricia está satisfecho y el 49.4% del personal técnico está satisfecho. Lo que refleja un bajo porcentaje de satisfacción.

Egusquiza (2003), realizó una investigación sobre satisfacción y motivación laboral en el ISN. Realizando para ello un estudio cuantitativo y descriptivo. Se aplicó un cuestionario como instrumento, obteniendo como resultado que el 40% de las enfermeras no estaba satisfecha y el 35% ligeramente.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Teorías relacionadas de la variable Satisfacción.

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la “Teoría de los Dos Factores” (1959). La misma hace referencia a que la persona muestra un grado de

satisfacción en su centro de labores según como se vincula con su trabajo. Herzberg realizó un estudio en 200 personas, quienes indicaron un trabajo bueno y otro malo. Por tanto, tenemos 02 factores: a) factores intrínsecos. Incluye la vinculación del trabajador y su empleo, aspectos internos como logro de ascensos, ser reconocido y el cumplimiento de sus obligaciones y b) factores extrínsecos. La forma de gestionar la entidad o empresa, relaciones con los demás trabajadores, salario, control del personal y el ambiente laboral.

Por ello, se pide que, para motivar a un trabajador, se debe hacer énfasis en la percepción de la obtención de algún reconocimiento; así como poner atención a los factores extrínsecos. Cabe precisar, que la principal crítica al trabajo se relaciona a la forma en recopilar la información, ya que las personas tienen la tendencia de culpar a causas extrínsecas como responsable de algún fracaso (Stoner y Freeman, 1994).

La segunda teoría tomada en cuenta en la investigación, es aquella relacionada a "las necesidades de David McClelland" (1989). Refieren que el éxito es a causa de la necesidad de lograr algo, y que se evidencia sobre todo en países partícipes de la revolución industrial. Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder.

Asimismo, y relacionando la definición del término Satisfacción, según Weinert (1987), ello hace referencia a los actos del trabajador de una entidad frente a un evento en el trabajo, considerándose, como acto lo relacionado a los sentimientos y la cognición. Del mismo modo, las dimensiones que la conforman: Interacción con el jefe inmediato, donde la Dirección encargada del personal del Ministerio de Salud lo define en la Encuesta de Satisfacción del trabajador en salud (2002) como aquellas relaciones de los grupos de trabajo en términos de líder y trabajador, entre otros; oportunidades de progreso, donde la citada dirección y en la misma encuesta lo define como aquellas situaciones que puede aprovechar el personal para subir de escalafón; remuneraciones e incentivos, donde la citada dirección y en la misma encuesta lo define como el reconocimiento que se recibe por un periodo de tiempo mientras se trabaja; y finalmente la interrelación con sus compañeros de trabajo, donde también la dirección citada en la misma encuesta lo define como relación

entre las personas al momento de trabajar en un mismo centro de trabajo.

1.3.2. Teoría relacionada a la variable desempeño.

La primera teoría de la segunda variable es “La teoría de la Equidad” de S. Adams (1965). Según esta teoría, la fuerza que motiva a una persona es la capacidad de luchar por algo que atribuye como justo o razonable. Intenta argumentar como se relacionan las personas y un conjunto de ellas, así como los Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, así como las reacciones ante algo que pueda percibir como parcial o discriminatorio.

La segunda teoría de la variable desempeño es la “Teoría de las expectativas de Vroom” (1964). La misma propone que un individuo decide algún tipo de comportamiento eligiendo un comportamiento sobre los demás, basándose en los efectos de esa actitud.

Asimismo, y relacionando la definición del término Desempeño, según Campbell (1990), hace referencia al conjunto de actos esperadas de un trabajador para la realización de eventos de trascendencia que permitan obtener los objetivos de la entidad. Del mismo modo las dimensiones que la conforman: Cumplimiento de metas, consideradas como determinantes de la conducta, Nicholls (1989) señala que las diferencias individuales de cada sujeto hacen que se oriente hacia el aprendizaje o el rendimiento, esto en el contexto del cumplimiento de una meta; actuación laboral y personal, las mismas que incluyen acción, disposición e interrelación, siendo la primera, la segunda y la tercera según la fuente citada en el ítem anterior; y calificación y aplicación asistencial, y relacionando el primer término con apto o calificado tenemos que está relacionado a alguien hábil e idóneo para hacer algo, entre tanto, el segundo se relaciona con ejecutar o efectuar una determinada acción vinculado a las funciones dentro de la organización.

Por tanto, la teoría en la que se basa la investigación es la desarrollada por F. Herzberg, la “Teoría de los Dos Factores” (1959). Debido a que aborda en términos propios del sujeto en estudio, la relación complementaria de factores intrínsecos y extrínsecos. Es por ello que las preguntas elaboradas en la encuesta solicitan lo precitado, a fin de demostrar su relación y efecto en el desempeño.

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre la satisfacción y el desempeño laboral del usuario interno en el Policlínico Pablo Bermúdez, Red Asistencial Rebagliati, Seguro Social de Salud - ESSALUD, 2015?

1.4.2. Problemas específicos.

Del mismo modo, los problemas específicos, en función a la variable de estudio satisfacción laboral, son los siguientes:

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la interacción con el jefe inmediato con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la oportunidad de progreso con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre las remuneraciones e incentivos con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la interrelación con sus compañeros de trabajo con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez?

1.5. Justificación del estudio.

1.5.1. Teórica.

La importancia del presente trabajo de investigación, en el campo teórico, es que permitirá conocer el comportamiento del recurso humano en EESS de atención primaria en el seguro social, debido que tiene un proceso de gestión del recurso humano con marcadas

diferencias en relación al Ministerio de Salud. Brindará una base teórica en conjunción con trabajos similares, a fin de conocer el comportamiento del personal de la salud.

1.5.2.Práctica.

Este conocimiento teórico proporcionará información que permita implementar medidas en la administración del trabajador de la salud, así como medidas que mejoren la percepción del ambiente laboral, según corresponda. Las mismas que pueden incluir las demandas solicitadas por los sectores, gremios y sociedades organizadas.

1.5.3. Social.

Contar con personal de salud concientizado de realizar un adecuado desempeño, no sólo en el cumplimiento de los indicadores hospitalarios, sino en la actitud a los pacientes o usuario externos, tendremos una sociedad que confíe en los actores que dirigen los establecimientos de salud. Sin lugar a dudas que este es un componente importante dentro del proceso de curar.

1.6. Hipótesis

1.6.1.Hipótesis general

Existe relación directa entre la satisfacción con el desempeño laboral del usuario interno en el Policlínico Pablo Bermúdez.

1.6.2. Hipótesis específicas.

Las Hipótesis específicas que plantea la investigación son los siguientes:

Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre la interacción con el jefe inmediato con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre la oportunidad de progreso con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre las remuneraciones e incentivos con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.

Hipótesis específica 4

Existe relación directa entre la interrelación con sus compañeros de trabajo con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

"Determinar la relación que existe entre la satisfacción con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez".

1.7.2. Objetivos Específicos.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la interacción con el jefe inmediato y el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la oportunidad de progreso y el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre las remuneraciones e incentivos y el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la interrelación con sus compañeros de trabajo y el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

2.1.1. Tipo de investigación.

Según la finalidad: Es Básica o pura, debido a que la intención fundamental del estudio consiste en desarrollar una teoría con el propósito de describir un evento.

Según su carácter: Es investigación Correlacional, debido a que tiene como objetivo saber la vinculación entre 02 variables en una determinada situación.

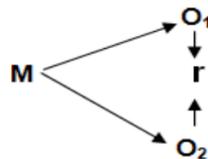
Según su naturaleza: Es investigación Cuantitativa, debido a que se centra en los aspectos observables y que pueden cuantificarse para su análisis.

Según el alcance temporal: Es investigación transversal o seccional, debido a que estudian a los individuos en una determinada situación.

Según la orientación: Se orienta a la comprobación de una teoría.

2.1.2. Diseño de investigación.

El presente trabajo es un Diseño No Experimental, debido a que se observa el fenómeno tal y como sucede, sin tener injerencia sobre ello. Asimismo, según su Nivel de investigación es Correlacional, debido a que intentamos demostrar dependencia probabilística entre eventos, ya sea asociaciones y relaciones.



Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

R = Correlación entre dichas variables.

Finalmente, el Enfoque es Cuantitativo debido a que la forma como se adquiere la información es a partir de la estadística, que busca respuestas, refutando o comprobando una hipótesis.

2.2. Variables, operacionalización.

Las variables identificadas por su naturaleza son las siguientes:

Variable Satisfacción. Según su naturaleza es una variable cualitativa con una escala ordinal.

Variable Desempeño laboral. Según su naturaleza es una variable cualitativa con una escala ordinal.

2.2.1. Descripción de variables.

Definición conceptual.

Según Weinert (1987), la satisfacción hace referencia a los actos del trabajador de una entidad frente a un evento en el trabajo, considerándose, como acto lo relacionado a los sentimientos y la cognición. Asimismo, la presente variable plantea las siguientes dimensiones: Interacción con el Jefe Inmediato, donde la Dirección encargada del personal del Ministerio de Salud lo define en la Encuesta de Satisfacción del trabajador en salud (2002) como aquellas relaciones de los grupos de trabajo en términos de líder y trabajador, entre otros; Oportunidades de progreso, donde la citada Dirección y en la misma encuesta lo define como aquellas situaciones que puede aprovechar el personal para subir de escalafón; Remuneraciones e incentivos, donde la citada Dirección y en la misma encuesta lo define como el reconocimiento que se recepciona por un periodo de tiempo mientras se trabaja; y finalmente la Interrelación con sus compañeros de trabajo, donde también la Dirección citada en la misma encuesta lo define como relación entre las personas al momento de trabajar en un mismo centro de trabajo.

La definición conceptual de la variable Desempeño, según Campbell (1990), hace referencia al conjunto de actos esperadas de un trabajador para la realización de eventos de trascendencia que permitan obtener los objetivos de la entidad.

Definición operacional.

Se medirán a través de una escala, los cuales corresponden a: Totalmente en desacuerdo con la opinión, pocas veces de acuerdo con la opinión, indiferente a la opinión, mayormente de acuerdo con la opinión y totalmente de acuerdo con la opinión; y otorgándoles un valor numérico que va desde 1 si la respuesta del encuestado fue totalmente en desacuerdo con la opinión, 2 si fue pocas veces de acuerdo con la opinión, 3 si fue indiferente a la opinión, 4 si fue mayormente de acuerdo con la opinión y 5 si fue totalmente de acuerdo con la opinión. Los mismos que serán recogidos a través de un cuestionario.

2.2.2. Operacionalización de variables.

Ver Anexo 2.

2.3. Población y muestra.

La población que formó parte del estudio, está conformada por los profesionales de la salud del Policlínico Pablo Bermúdez, tanto médicos como no médico (enfermeras, obstetras, odontólogos, asistenta social, tecnólogos médicos, nutricionista, técnicos asistenciales). Los mismos que convendrán cumplir con los siguientes criterios de:

Inclusión:

Los grupos ocupacionales deben haber laborado mínimo 6 meses continuos en la institución, no interesando el tipo de contrato que lo vincule.

Los grupos ocupacionales a incluir en el estudio son los médicos, enfermeras, obstetras, odontólogos, psicólogos, nutricionistas, Tecnólogos médicos y técnicos asistenciales.

Los profesionales y técnicos serán aquellos con funciones principalmente asistenciales y administrativas. Incluye jefes de departamentos o servicios con labores asistenciales.

Exclusión:

Los estudiantes de internado, rotantes externos o pasantes.

Los profesionales y técnicos con funciones principalmente administrativas.

Asimismo, por tratarse de una población finita, se considera en el presente trabajo de

investigación a toda la población como muestra, por tanto, ya no es posible la aplicación de técnicas de muestreo.

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

Técnica: Encuesta.

Instrumento. Cuestionario (Anexo 2). Consta de instrucciones generales para el llenado, la misma que consta de 3 partes: Información general sobre el trabajador, Apreciación sobre la política de organización en el centro de labores (interacción con el jefe inmediato, oportunidad de progreso, remuneración e incentivos e interrelación con los compañeros de trabajo) y Apreciación sobre su desempeño en su centro laboral (cumplimiento de metas, actuación personal y laboral y calificación y aplicación asistencial).

Validación y confiabilidad del instrumento.

El instrumento contó con la validación de experto asignado (Anexo 3), cumpliendo con la suficiencia para medir las dimensiones y su aplicabilidad. Según la siguiente tabla:

DIMENSIONES SEGÚN VARIABLES	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Variable: Satisfacción del usuario interno			
DIMENSIÓN 1: Interacción con el jefe inmediato	Sí	Sí	Sí
DIMENSIÓN 2: Oportunidad de progreso	Sí	Sí	Sí
DIMENSIÓN 3: Remuneración e incentivo	Sí	Sí	Sí
DIMENSIÓN 4: Interrelación de los compañeros de trabajo	Sí	Sí	Sí
Variable: Desempeño del usuario interno			
DIMENSIÓN 1: Cumplimiento de metas	Sí	Sí	Sí
DIMENSIÓN 2: Actuación laboral y personal	Sí	Sí	Sí
DIMENSIÓN 3: Calificación y aplicación asistencial	Sí	Sí	Sí

Asimismo, la confiabilidad del instrumento la obtenemos mediante el valor de fiabilidad del Alfa de Cronbach, el cual nos da como resultado 0.7, según el programa estadístico SPSS V20.0, otorgándole al estudio una confiabilidad aceptable.

Procedimientos de recolección de datos.

Se realizó la visita de campo a la entidad donde se aplicará el instrumento, siendo un punto inicial la entrevista con la Dirección del Establecimiento de Salud. Se explicó las pautas a seguir y los objetivos planteados en el proyecto, así como la justificación técnica, práctica y social del mismo.

Se convino una reunión con los actores que forman parte de la población y muestra, cumpliendo nuestros criterios de inclusión y exclusión; a fin de dar las indicaciones generales del proyecto y cada una de las pautas para el desarrollo del instrumento.

La recopilación de la información fue realizada en un ambiente común y respetando los tiempos de determine cada encuestado para su llenado. Asimismo, un grupo de los mismos, lo ejecutó en sus consultorios. En ninguno de los datos se dejó la encuesta para recojo posterior. Los primeros eventos sí se llevaron a cabo en cuatro visitas, para que la inducción se efectúe de manera adecuada, así como el tiempo destinado.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Después de obtener toda la información se somete a todo el procesamiento estadístico para la lectura de los resultados, las mismas que se reportarán en un conjunto de tablas y esquemas gráficos. Los procedimientos utilizados para realizar dicha tabulación fueron a través del programa SPSS V20.0 (Statistical Product and Service Solutions).

2.6. Aspectos éticos.

Dentro del cumplimiento formal del estudio, tanto para aplicar los cuestionarios y recoger la información, se tuvieron que hacer las respectivas coordinaciones y documentaciones

dirigidas al personal de salud, para realizar este trabajo dentro de sus instalaciones durante el tiempo que fue determinado, dando veracidad a su aprobación y aplicación del instrumento a través de una constancia. La aplicación del instrumento, se realizó al momento en que se encontraban en el periodo que no dificulta sus labores, para lo cual se les informo en términos muy comprensibles, la importancia y objetivos de este estudio; y detallándoles a su vez la manera adecuada del llenado del cuestionario.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados.

Luego de la aplicación del cuestionario tenemos que 3 de las 4 dimensiones (oportunidad de progreso, remuneraciones e incentivos e interrelación con los compañeros de trabajo) de la variable satisfacción del usuario, mostraron que entre el 95.8% a 99.2% de los encuestados estaban muy insatisfechos e insatisfechos, de los cuales el 97.4% ha realizado un desempeño adecuado y muy adecuado en el trabajo; sin embargo, en la dimensión interacción con el jefe inmediato el 50.8% de encuestados refiere estar muy insatisfecho e insatisfecho, de los cuales el 98.3% ha realizado un desempeño adecuado y muy adecuado; mientras que el 49.2% de los encuestados refiere estar satisfecho, de los cuales el 96.6% refiere haber realizado un desempeño adecuado y muy adecuado en el trabajo.

Esto nos permite obtener que la asociación entre las variables satisfacción y desempeño laboral del usuario interno, se obtiene que el 55.8% de los encuestados, refiere estar muy insatisfecho e insatisfecho en su ambiente laboral, de los cuales el 98.5% ha realizado un desempeño adecuado y muy adecuado en el trabajo; asimismo, tenemos que el 44.2% de los encuestados refiere estar satisfecho en su ambiente laboral, de los cuales el 96.2% refiere haber realizado un desempeño adecuado y muy adecuado en el trabajo.

3.2. Contrastación de las hipótesis.

La presente tiene como propósito realizar el contraste entre la hipótesis general y las hipótesis específicas, con los resultados obtenidos. Por tanto, tenemos:

Contraste de la Hipótesis General. Esta menciona que " Existe relación directa entre la satisfacción con el desempeño laboral del usuario interno en el Policlínico Pablo Bermúdez ", sin embargo, tenemos que el 55.8% de los encuestados se muestra muy insatisfecho e insatisfecho, cifra que no resulta ampliamente distante de los que sí refieren satisfacción (44.2%); por el contrario, tenemos que en ambos casos hay casi una totalidad de encuestados que refiere realizar un desempeño laboral adecuado y muy adecuado de 98.5% y 96.2%, respectivamente. Esto evidencia que no existe una asociación entre satisfacción y desempeño

laboral, evento que tiene otros componentes que justifiquen un adecuado desempeño a pesar de que se encuentre insatisfechos. Por tanto, se admite la Hipótesis Nula, donde hace referencia a que "No existe relación directa entre la satisfacción con el desempeño laboral del usuario interno en el Policlínico Pablo Bermúdez".

Contraste de la Hipótesis Específica. Las hipótesis específicas planteadas son:

a) "Existe relación directa entre la interacción con el jefe inmediato con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez", tenemos que el 50.8% de los encuestados se muestra muy insatisfechos e insatisfechos, cifra que no resulta ampliamente distante de los que sí refieren satisfacción (49.2%); por el contrario, tenemos que en ambos casos hay casi una totalidad de encuestados que refiere realizar un desempeño laboral adecuado de 98.3% y 96.6%, respectivamente. Esto evidencia que existe una asociación entre la interacción con el jefe inmediato y su desempeño laboral.

b) "Existe relación directa entre la oportunidad de progreso con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez"; sin embargo, tenemos que el 99.2% de los encuestados se muestra muy insatisfecho e insatisfecho, cifra ampliamente distante de los que sí refieren satisfacción. Asimismo, tenemos que casi la totalidad de encuestados refiere realizar un desempeño laboral adecuado con un 97.5%. Esto evidencia que no existe una relación directa entre la oportunidad de progreso con su desempeño laboral; evento que tiene otros componentes que justifiquen un adecuado desempeño a pesar de que se encuentren insatisfechos.

c) "Existe relación directa entre las remuneraciones e incentivos con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez"; sin embargo, tenemos que el 96.7% de los encuestados se muestra muy insatisfecho e insatisfecho, cifra ampliamente distante de los que sí refieren satisfacción. Asimismo, tenemos que casi la totalidad de encuestados refiere realizar un desempeño laboral adecuado con un 97.4%. Esto evidencia que no existe una relación directa entre las remuneraciones e incentivos con su desempeño laboral; evento que tiene otros componentes que justifiquen un adecuado desempeño a pesar de que se encuentren

insatisfechos.

d) "Existe relación directa entre la interrelación con sus compañeros de trabajo con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez"; sin embargo, tenemos que el 95.8% de los encuestados se muestra muy insatisfecho e insatisfecho, cifra ampliamente distante de los que sí refieren satisfacción. Asimismo, tenemos que casi la totalidad de encuestados refiere realizar un desempeño laboral adecuado con un 97.4%. Esto evidencia que no existe una relación directa entre interrelación con sus compañeros de trabajo con su desempeño laboral; evento que tiene otros componentes que justifiquen un adecuado desempeño a pesar de que se encuentren insatisfechos.

IV. DISCUSIÓN

Luego del contraste de hipótesis, se evidencia que no existe una relación directa entre satisfacción y desempeño laboral del usuario interno, según la mayoría de dimensiones tomadas en cuenta en la investigación, evento que tiene otros componentes que justifiquen un adecuado desempeño a pesar de que se encuentren mayoritariamente poco satisfechos o indiferentes. Siendo nuestra prospectiva teórica lo planteado por Frederick Herzberg, es decir, los factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales fueron dimensionadas en el proyecto, constituyendo acciones desarrolladas dentro de la entidad que no tuvo asociación en su desempeño. Cabe precisar, que la “Teoría de los Dos Factores” no correlaciona o asocia productividad, sin embargo, el contraste con los antecedentes, se evidencia de igual manera insatisfacción o baja satisfacción (Satisfacción del trabajador médico en la Urgencia de un Hospital de México - 2009, Grado de satisfacción de Médicos en Cuba – 2012, Satisfacción y causas que se vinculan en el personal de salud de un Hospital de Lima - 2007, entre otros). Es preciso señalar que los mencionados estudios y nuestro proyecto fueron aplicados en entidades públicas donde son frecuentes las demandas laborales por una adecuada gestión del recurso humano. Por lo contrario, se comprueba que no hay relación con su desempeño debido a la existencia de otras variables (responsabilidad, necesidad salarial, entre otros) que sí producirían una correlación real en el accionar del personal de salud.

Asimismo, luego de realizar el análisis correlacionar entre las variables y sus dimensiones, a fin de corroborar la hipótesis general y específicas planteadas, tenemos lo siguiente. El Análisis de Correlación de Spearman entre las variables “satisfacción laboral del usuario interno” y “Desempeño laboral del usuario interno”, nos da un Coeficiente de correlación de $-0,084$ y p valor (Sig. Bilateral) de $,359$. Esto determina una correlación débil (por ser mayor a $,0$ y menor a $,2$) entre las variables, así como la aceptación de la hipótesis nula (mayor que alfa: 0.05), respectivamente. La correlación de cada dimensión de la variable satisfacción (interacción con jefe inmediato, oportunidad de progreso, remuneración e incentivos y la interrelación de los compañeros de trabajo) y la variable desempeño laboral nos da el mismo resultado, tal como se evidencia en las tablas siguientes. Cabe precisar que, por el nivel de investigación, no se busca demostrar causa efecto, sino asociación o correlación.

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión.

Se concluye que luego de analizar cómo la interacción con el jefe inmediato del usuario interno se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez, se acepta la hipótesis específica "Existe una relación directa entre la interacción con el jefe inmediato con el desempeño laboral del usuario interno".

Segunda conclusión.

Se concluye que luego de analizar cómo la oportunidad de progreso del usuario interno se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez, se acepta la hipótesis nula específica "No existe una relación directa entre la oportunidad de progreso con el desempeño laboral del usuario interno".

Tercera conclusión.

Se concluye que luego de analizar cómo las remuneraciones e incentivos del usuario interno se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez, se acepta la hipótesis nula específica "No existe una relación directa entre las remuneraciones e incentivos con el desempeño laboral del usuario interno".

Cuarta conclusión.

Se concluye que luego de analizar cómo la interrelación con sus compañeros de trabajo del usuario interno se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez, se acepta la hipótesis nula específica "No existe una relación directa entre la interrelación con sus compañeros de trabajo con el desempeño laboral del usuario interno".

Quinta conclusión.

Se concluye que luego de analizar cómo la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez, se acepta la hipótesis nula general "No existe una relación directa entre satisfacción con el desempeño laboral del usuario interno".

VI. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Las dimensiones determinadas en el presente trabajo de investigación, y que miden la satisfacción laboral del encuestado, deben permitir el abordaje de otras de carácter operativo, a fin de poder determinar su asociación o correlación con la variable desempeño. Esto, debido que, a la intervención de variables como la responsabilidad en el ámbito laboral, necesidad de remuneraciones, carencia de equipamiento e infraestructura física, entre otros; sí pueden tener un impacto negativo en el accionar del recurso humano.

Segunda recomendación

Se deben implementar medidas o herramientas de gestión del recurso humano, a fin de abordar las variables que el encuestado determinó como insatisfecho, de tal manera que se tomen acciones preventivas en el accionar de la entidad.

Tercera recomendación

La política de administración del trabajador en salud resulta de importancia para el cumplimiento adecuado de los objetivos del sector salud, por lo que abordar dimensiones que incrementen su potencialidad resultan de vital importancia, ello debe ir acompañado de obtener un desempeño laboral óptimo con una real satisfacción del usuario interno, de tal manera que sean los factores intrínsecos los que se vean beneficiados, y no sea las variables clásicas las que determinen un desempeño adecuado en el centro laboral.

Cuarta recomendación

La satisfacción laboral resulta importante en el campo de la salud, debido a que se interactúa frecuentemente con personas que acuden por presentar una molestia o patología, esto conlleva a abordar factores intrínsecos en su accionar, y no sólo cifras que resulten en el cumplimiento de la producción hospitalaria.

REFERENCIAS

- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Academic Press: New York.
- Bobbio, L. & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Rev. peru. epidemiol.*, 14(2), 5p. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- Campbell, J. (1990). An overview of the army selection and classification project. *Personnel Psychology*, 43, 231-239.
- Chavarría Islas, R., Sandoval Islas, E., Peláez Méndez, K. & Radilla Vásquez, C. (2009). Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos Hospital General Regional. *Conamed*, 14(2), 27-35. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3630781>
- Chávez Sánchez, D. & Ríos Lozano, K. (2015). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñunbuque y Tabalosos (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2081>
- Egusquiza Ocaño, L. (2003). Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño. (Tesis de Licenciatura). Universidad Particular Cayetano Heredia, Lima.
- García Ramos, M., Luján López, M. & Martínez Corona, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev. Enferm. Inst. Seguro Soc.*, 15(2), 63-72. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The Motivacion to work*. New York: Wiley.
- Mc Clelland D. C. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Narcea.

Ministerio de salud (2012). Encuesta de Satisfacción del personal de salud. Dirección General de Salud de las Personas. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Uuario%20Interno.pdf>.

Reyes Orama, Y., Reyes Cortiña, J. & Cofiño Lobato, M. (2012). Grado de satisfacción laboral de los Médicos Generales Integrales en Sagua la Grande. *MediSur*, 10(3), 188-194. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2012000300003&lng=es&tlng=es.

Sánchez Dávila, K. (2010). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñunbuque y Tabalosos (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2081>

Vroom, V.H. (1964), *Work and Motivation*, John Wiley and Sons, New York.

Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Satisfacción y desempeño laboral en el Policlínico Pablo Bermúdez, Red Asistencial Rebagliati, Lima 2015

AUTOR: Bachiller Gonzales Cárdenas, Miguel Ángel

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
			VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la satisfacción y el desempeño laboral del usuario interno en el Policlínico Pablo Bermúdez?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la satisfacción con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación directa entre la satisfacción con el desempeño laboral del usuario interno en el Policlínico Pablo Bermúdez.	Interacción con el jefe inmediato	Reconocimiento del Directivo y/o jefe	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	1 = Totalmente en desacuerdo 2= Pocas veces de acuerdo con la opinión 3= Indiferente a la opinión 4= Mayormente de acuerdo con la opinión 5= Totalmente de acuerdo con la opinión
				Solución de problemas e innovación del Directivo y/o jefe	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	
				Dominio técnico del Directivo y/o jefe	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	
				Toma de decisiones del Directivo y/o jefe	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del EESS	
				Información oportuna del Directivo y/o jefe	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS A) ¿Qué relación existe entre la interacción con el jefe inmediato con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo	OBJETIVOS ESPECÍFICOS A) Determinar la relación que existe entre la interacción con el jefe inmediato y el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS A) Existe relación directa entre la interacción con el jefe inmediato con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico				

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
Bermúdez?		Pablo Bermúdez.					
B) ¿Qué relación existe entre la oportunidad de progreso con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez?	B) Determinar la relación que existe entre la oportunidad de progreso y el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.	B) Existe relación directa entre la oportunidad de progreso con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.	Oportunidad de progreso	Oportunidades de capacitación asistencial	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales.		
				Oportunidades de capacitación de desarrollo humano	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.		
			Remuneración e incentivo	Remuneración adecuada	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.		
				Preocupación institucional	La institución se preocupa por las necesidades primordiales.		
			Interrelación de los compañeros de trabajo	Ayuda de compañeros de trabajo	Los compañeros de trabajo, en general, están dispuestos a ayudar, para completar las tareas, aunque esto les signifique un mayor esfuerzo.		
				Procedimientos para reclamos	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.		
			VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL DEL USUARIO INTERNO				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM		ESCALA
D) ¿Qué relación existe entre la	D) Determinar la relación que existe entre la	D) Existe relación directa entre la	Cumplimiento de metas	Cumplimiento de funciones	Asumo el compromiso de cumplir oportuna y	1 = Totalmente en desacuerdo	

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
interrelación con sus compañeros de trabajo con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez?	interrelación con sus compañeros de trabajo y el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.	interrelación con sus compañeros de trabajo con el desempeño laboral del usuario interno, en el Policlínico Pablo Bermúdez.			adecuadamente con las funciones encomendadas	2= Pocas veces de acuerdo con la opinión 3= Indiferente a la opinión 4= Mayormente de acuerdo con la opinión 5= Totalmente de acuerdo con la opinión
				Cumplimiento de plazos	Cumplo los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	
			Actuación laboral y personal	Accionar laboral	Mi actuación laboral es espontánea sin necesidad de supervisión y generando nuevas soluciones antes los problemas de trabajo	
				Disposición laboral	Tengo la disposición de apoyar con esfuerzo adicional e incluso con tareas y acciones fuera de su competencia	
				Interrelación personal	Me adapto al trabajo en equipo	
			Calificación y aplicación asistencial	Calificación de aciertos y errores	Predomina mi incidencia de aciertos sobre los errores, en la presentación del trabajo encomendado	
				Aplicación de protocolos	Aplicó los protocolos de atención y de las normas institucionales, según corresponda	

ANEX0 02: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
Satisfacción del usuario interno	Hace referencia a reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral, considerándose por lo general, como actitudes sus aspectos afectivos y cognitivos; así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno	Interacción con el jefe inmediato	Reconocimiento del Directivo y/o jefe	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	1 = Totalmente en desacuerdo con la opinión 2= Pocas veces de acuerdo con la opinión 3= Indiferente a la opinión 4= Mayormente de acuerdo con la opinión 5= Totalmente de acuerdo con la opinión
			Solución de problemas e innovación del Directivo y/o jefe	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	
			Dominio técnico del Directivo y/o jefe	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	
			Toma de decisiones del Directivo y/o jefe	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del EESS	
			Información oportuna del Directivo y/o jefe	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan.	
		Oportunidades	Oportunidades	Tengo suficiente oportunidad para	

laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización, son los que despiertan mayor interés (Weinert).	de progreso	de capacitación asistencial	recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales.
		Oportunidades de capacitación de desarrollo humano	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.
	Remuneración e incentivos	Remuneración adecuada	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.
		Preocupación institucional	La institución se preocupa por las necesidades primordiales (alimentación, descanso, incentivos laborales).
	Interrelación de los compañeros de trabajo	Ayuda de compañeros de trabajo	Los compañeros de trabajo, en general, están dispuestos a ayudar, para completar las tareas, aunque esto les signifique un mayor esfuerzo.
		Procedimientos para reclamos	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los

				trabajadores.	
Desempeño laboral del usuario interno	El desempeño refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contrata a alguien. Más específicamente , desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales	Cumplimiento de metas	Cumplimiento de funciones	Asumo el compromiso de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	1 = Totalmente en desacuerdo 2= Pocas veces de acuerdo con la opinión 3= Indiferente a la opinión 4= Mayormente de acuerdo con la opinión 5= Totalmente de acuerdo con la opinión
			Cumplimiento de plazos	Cumplo los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	
	Actuación laboral y personal	Accionar laboral	Mi actuación laboral es espontánea sin necesidad de supervisión y generando nuevas soluciones antes los problemas de trabajo		
		Disposición laboral	Tengo la disposición de apoyar con esfuerzo adicional e incluso con tareas y acciones fuera de su competencia		
		Interrelación personal	Me adapto al trabajo en equipo		
	Calificación y aplicación asistencial	Calificación de aciertos y errores	Predomina mi incidencia de aciertos sobre los errores, en la presentación del trabajo encomendado		

	del individuo al logro de metas superiores y por la cual se contrata a alguien (Campbell, 1990; citado por Varela, 2010).		Aplicación de protocolos	Aplico los protocolos de atención y de las normas institucionales, según corresponda	
--	---	--	--------------------------	--	--

ANEXO 03: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO DEL USUARIO INTERNO

Cuestionario de Satisfacción y Desempeño del Personal del Policlínico Pablo Bermúdez - 2015

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes:

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /.../....

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del Centro Asistencial:

1. Sexo:

1) Masculino 2) Femenino

2. Edad:

3. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

1) Jefe de Departamento.

2) Jefe de servicio.

3) Personal asistencial

4) Otros (especifique)

4. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

1) Médico

2) Enfermeras 3) Obstetricia

- 4) Odontólogo 5) Psicólogos 6) Nutricionista
 7) Trabajadora social 8) Técnico Asistencial
 9) Otro (especifique)

5. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?

- 1) Contrato a plaza indeterminado 2) Contratado a plazo fijo
 3) CAS 4) Otros (Especifique)

6. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el Centro Asistencial?

- 1) De 06 meses a 1 año. 2) Más de 1 a 4 años. 3) De 5 años a más.

Parte II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados a la política de organización empleada en su Centro Asistencial. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
<i>Trabajo Actual</i>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1

Como se muestra en el ejemplo, usted podrá marcar 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto, sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones dé vuelta a la hoja y por favor, conteste TODAS las preguntas)

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Interacción con el jefe inmediato						
1	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
2	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
3	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
4	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del EESS	5	4	3	2	1
5	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidad de progreso						
6	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales.	5	4	3	2	1
7	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1

Remuneración e incentivos						
8	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
9	La institución se preocupa por las necesidades primordiales.	5	4	3	2	1
Interrelación de los compañeros de trabajo						
10	Los compañeros de trabajo, en general, están dispuestos a ayudar, para completar las tareas, aunque esto les signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
11	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1

Parte III

APRECIACIÓN SOBRE SU DESEMPEÑO EN SU CENTRO LABORAL

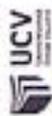
A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados Al desempeño de Ud. en su Centro Asistencial. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED SOBRE SU DESEMPEÑO EN SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Cumplimiento de Metas						
1	Asumo el compromiso de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	5	4	3	2	1
2	Cumplo los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	5	4	3	2	1
Actuación personal y laboral						
3	Mi actuación laboral es espontánea sin necesidad de supervisión y generando nuevas soluciones antes los problemas de trabajo	5	4	3	2	1

4	Tengo la disposición de apoyar con esfuerzo adicional e incluso con tareas y acciones fuera de su competencia	5	4	3	2	1
5	Califica su interrelación personal y adaptación al trabajo en equipo	5	4	3	2	1
Calificación y aplicación asistencial						
6	Predomina mi incidencia de aciertos sobre los errores, en la presentación del trabajo encomendado	5	4	3	2	1
7	Aplico los protocolos de atención y de las normas institucionales, según corresponda	5	4	3	2	1

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 04: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO



ESCUOLA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

a) Variable Independiente: Satisfacción del usuario interno (Personal de salud)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Interacción con el jefe inmediato Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
2	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓		
3	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del HESS.	✓		✓		✓		
5	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que los afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	✓		✓		✓		
6	DIMENSION 2: Oportunidad de progreso Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales.	✓		✓		✓		
7	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	✓		✓		✓		
8	DIMENSION 3: Remuneración e incentivo Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
9	La institución se preocupa por las necesidades primordiales.	✓		✓		✓		
10	DIMENSION 4: Interrelación de los compañeros de trabajo Los compañeros de trabajo, en general, están dispuestos a ayudar para completar las tareas, aunque esto les signifique un mayor esfuerzo.	✓		✓		✓		
11	Existe satisfacción con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	✓		✓		✓		

b) Variable Dependiente: Desempeño laboral del personal de salud

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Cumplimiento de metas Assumo el compromiso de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	✓		✓		✓		
2	Cumplo los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	✓		✓		✓		
3	DIMENSION 2: Actitud laboral y personal Mi actuación laboral es espontánea sin necesidad de supervisión y generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Tengo la disposición de apoyar con esfuerzo adicional e involucro con tareas y acciones fuera de mi competencia.	✓		✓		✓		
5	Califico su interacción personal y adaptación al trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
6	DIMENSION 3: Capacitación y aplicación asistencial Presento mi asistencia de acuerdo a los errores, en la presentación del trabajo encomendado.	✓		✓		✓		
7	Aplico las protocolos de atención y de las normas institucionales, según correspondencia.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Luis Sebastián Morales DNI: 07225550

Especialidad del validador: Psicología - Clínica - Educativa

11 ms 23 de Febrero de 2015


Luis Alfredo Benítez Morales
Psicólogo
C.R.P. 0211

Firma del Experto Informante.

Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Referencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.