



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Satisfacción de los Millennials Administrativos y su Desempeño Laboral en el  
Hospital Regional Eleazar Guzman Barrón – Chimbote 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Windy Kop García Angeles

ASESOR:

Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

CHIMBOTE – PERÚ

2017

## Página del jurado



Presidente

Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca



Secretario (a)

Dra. Magaly Rossana Cancino Olivera



Vocal

Dra. Jaela Peña Romero

## Dedicatoria

A mi madre

Que me guía desde el cielo, quien me dio las fuerzas hasta el último momento de vida para salir adelante, y que ahora celebra este logro desde arriba.

A mi padre

Por su apoyo incondicional, amor y dedicación todos los días de mi vida.

La autora.

## Agradecimiento

A Dios, por darme la vida y salud todos los días.

A los docentes de la Escuela Académica de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y por haber contribuido en mi desarrollo profesional.

A mi profesor Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca, por su apoyo y sus sabias enseñanzas para poder culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

A mi asesora temática Dra. Magaly Rossana Cancino Olivera por sus conocimientos y tiempo necesario que me ha brindado, durante todo el proceso del presente trabajo de investigación.

La autora.

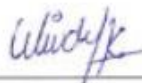
## Declaratoria de autenticidad

Yo, García Angeles Windy Kop, con DNI N°71597233 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, Diciembre de 2017.



---

García Angeles Windy Kop

## Presentación

Señores miembros del jurado , presento ante ustedes la Tesis titulada Satisfacción de los Millennials Administrativos y su Desempeño Laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017 , con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción de los Millennials administrativos y su desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

# Índice

PÁGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN .....	VI
ÍNDICE .....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT .....	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	13
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	16
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	20
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	21
1.6. HIPÓTESIS .....	22
1.7. OBJETIVOS .....	22
II. MÉTODO.....	24
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	24
2.2. VARIABLES , OPERACIONALIZACIÓN .....	25
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	26
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	26
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	28
2.6. ASPECTOS ÉTICOS .....	28
III. RESULTADOS .....	30
IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	50
VII. REFERENCIAS .....	52
ANEXOS.....	57

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la satisfacción de los Millennials administrativos y su desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017 se desarrolló mediante el método cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional con una muestra poblacional conformada por 50 jóvenes administrativos de la institución quienes se les aplicó dos cuestionarios para recoger información de las variables de estudio con la finalidad de comprobar la relación entre Satisfacción de los Millennials y desempeño laboral llegando a la conclusión que : el nivel de satisfacción de los Millennials administrativos en su mayor proporción es 48% en un nivel considerado como Alta, el 38 % indica que contribuye en un nivel Regular, el nivel Bajo con un 4 %, el nivel Muy alto con un 10 %. Por otro lado el nivel de desempeño laboral de los Millennials administrativos en su mayor proporción es 50% que manifiestan que el Nivel de desempeño laboral está en un nivel considerado como Bueno, 10% de ellos menciona que contribuye en un nivel Regular y el nivel Malo con un 10%. Finalmente se determinó la relación entre ambas variables mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman lo cual fue 0.421, es decir el buen desempeño de los Millennials administrativos dependerá de una buena satisfacción. El valor calculado,  $t = 4.23576$ , es mayor al valor tabular 1.677, ya que el valor calculado está en la región de rechazo de Hipótesis nula, por lo que se concluye que existe una buena relación significativa entre la satisfacción de los Millennials administrativos y su desempeño laboral – Chimbote 2017.

Palabras clave: satisfacción de los millennials, desempeño laboral.



## ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the satisfaction of the administrative Millennials and their work performance at the EleazarGuzmánBarrón Regional Hospital - Chimbote 2017 was developed by means of the quantitative method, correlational descriptive type with a population sample composed of 50 administrative young people from the institution who applied two questionnaires to collect information on the study variables in order to verify the relationship between Millennial Satisfaction and job performance, reaching the conclusion that: the satisfaction level of the administrative Millennials in its largest proportion is 48% in a level considered High, 38% indicates that it contributes in a Regular level, the Low level with 4%, the Very high level with 10%. On the other hand, the level of work performance of administrative Millennials in its largest proportion is 50% who state that the level of work performance is at a level considered as good, 10% of them mention that contributes at a Regular level and the level Poor with 10%. Finally, the relationship between both variables was determined by Spearman's rho correlation coefficient, which was 0.421, that is, the good performance of administrative Millennials will depend on good satisfaction. The calculated value,  $t = 4.23576$ , is greater than the tabulated value 1.677, since the calculated value is in the rejection region of null hypothesis, so it is concluded that there is a good significant relationship between the satisfaction of administrative Millennials and their work performance - Chimbote 2017.

Keywords: satisfaction of millennials, job performance.

I

# **INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La satisfacción laboral es de suma importancia para las empresas tanto públicas como privadas porque de ello dependerá el desempeño y buena labor de sus trabajadores, sin embargo no todas las empresas le dan la debida importancia, sobre todo las empresas públicas, donde se han ido incorporando nuevas generaciones que no se sienten satisfechos en su centro de trabajos, esto puede deberse a las nuevas exigencias del mercado laboral de los jóvenes.

A nivel internacional, el mercado laboral es muy distinto. “Se estima que cinco generaciones de trabajadores conviven hoy en el ecosistema laboral algo las une: en su inmensa mayoría son personas insatisfechas con su trabajo” (Larraz, 2014, parr.1).

Así mismo Según el sondeo (AP-NORC 2014, párr.6) sobre la satisfacción laboral de personas mayores, menciona que la mayoría de personas se encuentra satisfecho en su centro de trabajo y que con el tiempo son mucho más felices en sus puestos, ya que han podido ascender, aumentar de sueldo y logrado posiciones que le brinden mayor seguridad laboral; por otro lado el grupo de personas que se sienten insatisfechas son quienes tienen que batallar con bromas por parte de sus compañeros de trabajo acerca de su edad y entre otras experiencias negativas. Respecto a los Millennials que son jóvenes que recién están ingresando a este entorno competitivo, existen muchas cuestiones de acuerdo a su desempeño laboral ya que se afirma también que es una “generación malcriada y que quiere cambiar el mundo” (Fernández, 2012, parr.1); sin embargo esta nueva generación presenta un perfil más innovador, creativo, que hoy en día hace falta a las empresas, así mismo se puede evidenciar la inseguridad de las personas jóvenes en función de su corta trayectoria laboral.

Así pues a nivel nacional, según un sondeo de opinión de Trabajando Perú (2016) acerca de la satisfacción laboral en el Perú, donde participaron 2050

peruanos, da muestra de una preocupante realidad y que deberían considerar tanto las organizaciones estatales como las de gestión privada, ya que el 76% de peruanos respondieron que no se sienten a gusto en su centro de trabajo, entre su mayoría los jóvenes entre 18-25 y 22-35 años respectivamente con un 29% , con un porcentaje medio de 17 % personas entre 46 -55 años y entre 36-45 años, y con un porcentaje de 8% a partir de 55 años a más . Una de las causas lo señala, es por el mal clima laboral con un 20%, así mismo nos recalca que no existe liderazgo en su empresa por parte de sus jefes con un 19%, de acuerdo a sus remuneraciones la población indicó que se siente disconforme con sus pagos, por otro lado las empresas no les brindan oportunidad de desarrollarse y crecer con un 10%; los datos votaron también que un 10 % no recibe, ni le retribuyen por el desempeño logrado. Por otro lado el 24 % de peruanos que si se sienten a gusto en su centro de trabajos son en su mayoría un 33% y que corresponde a personas de 36-45 años de edad. Así mismo (AP-NORC 2014, párr.1) señala que “los trabajadores de mayor edad siempre se han expresado más contentos que los de menor edad”.

A nivel local esta situación se ve reflejada en las entidades públicas, en este caso el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón no es ajeno a lo mencionado anteriormente. Existe personal que lleva muchos años laborando dentro de la institución; sin embargo no todos manejan un buen nivel de desempeño laboral, esto puede deberse a distintas causas como la desmotivación, la deficiencia, el salario, la edad y el tiempo que lleva laborando en el nosocomio, y hacen su trabajo solo por compromiso y no porque en realidad les apasiona, teniendo como consecuencia que no se cumplan con los objetivos respectivos tanto del departamento al que pertenecen como a la misma organización. A todo esto, los Millennials se han ido incorporando en la institución, personal más joven en áreas administrativas y asistenciales, sin embargo este tipo de generación con expectativas y preferencias laborales distintas a otras generaciones, no suelen estar muy satisfechos en su trabajo, puesto que sus expectativas son

muy diferentes y en muchos casos la institución no brinda la atención necesaria para mejorar ese aspecto.

Es por ello que el siguiente estudio de investigación tuvo como finalidad, determinar la relación entre la satisfacción de los Millennials administrativos y el desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote ,2017.

## **1.2. Trabajos previos**

Los trabajos vinculados al tema de investigación son:

### **Internacional**

A nivel Internacional, Chiang y San Martín (2015) con la investigación titulada “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano” en Chile , 2015 ; en la cual su objetivo fue medir como el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios, haciendo uso de un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional, teniendo como población a 259 empleados públicos , a quienes se aplicó un cuestionario , individual, voluntario y anónimo. Finalmente el estudio concluye de acuerdo al desempeño laboral mediante una escala del 0 al 10, esta variable se encuentra en el 6, es decir que no existe nivel bajo; por otro lado acerca de satisfacción laboral en una escala del 1 al 5, se encuentra entre 3,2 y 3,5, es decir existe satisfacción, así mismo de acuerdo a la relación entre ambas variables, se muestran que existe relación estadísticamente significativas, desde niveles moderados a altos (p.163).

Según Chiang y Ojeda (2013) en “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”, en la cual su objetivo fue analizar la relación entre satisfacción laboral y productividad sobre una muestra equivalente a 158 trabajadores de 264 trabajadores en total; concluye que, al mejorar la relación entre los feriantes y superiores ya sea en términos de control y dirección, la productividad de los feriantes

aumentaría. Así mismo, aspectos como el reconocimiento, la forma de realización de funciones de los feriantes en su trabajo llevará a éstos a ser más productivos (p.39).

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) en su tesis “Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail”, cuyo objetivo fue analizar las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores, teniendo como muestra a 53 trabajadores y cuyo diseño de investigación es no experimental, concluyó que, los trabajadores tienen un nivel de enseñanza bajo, motivo por el cual impide que puedan ejercer cargos superiores y solo se encargan de cumplir con los objetivos y metas diarias (p.21).

### **Nacional**

Solano (2014) en su tesis “Relación entre satisfacción laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado. Se utilizó el diseño descriptivo - corte transaccional con una población integrada por 100 trabajadores profesionales y para la muestra 50, lo cual corresponde tanto al personal de salud como administrativo o asistencial de la institución; concluyó que sí existe relación entre ambas variables ya que un alto nivel de satisfacción trajo un alto nivel de desempeño , así mismo un nivel de satisfacción baja se relaciona con un desempeño profesional bajo , es decir a mayor nivel de satisfacción se logra un mayor nivel de desempeño (p.54).

Según Manosalva (2015) en su tesis “La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC:2015” para optar el título profesional de licenciada en Administración, cuyo objetivo principal fue determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa, la investigación es de diseño descriptivo transaccional, teniendo como población

y muestra a 28 personas; concluye que la falta de satisfacción laboral influye mucho en el desempeño de los trabajadores de manera negativa (p.70).

### **Local**

Según Flores (2013) en su tesis sobre la “Satisfacción del personal administrativo y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón en la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2013”; concluye que si existen relación entre variables , donde el resultado de la muestra coinciden en un 64% para ambas variables donde indican que tienen una buena satisfacción y desempeño laboral en la institución, de acuerdo a la satisfacción laboral el 28% lo considera como regular y un 8 % excelente. Así mismo para el desempeño laboral un 32% considera tener un excelente nivel y el 4% un nivel regular (p.43).

Díaz (2013) en su tesis sobre “Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los Trabajadores de la empresa Sima Astillero de Chimbote en el año 2013”; concluye que, la satisfacción laboral tiene una consecuencia positiva en el desempeño laboral ya que de acuerdo a la satisfacción laboral el 86% presenta un nivel parcial, el 12% un nivel regular y el 2% un nivel alto. Así mismo de acuerdo al desempeño laboral el 65 % de los trabajadores tienen un alto nivel de desempeño, el 33% un nivel muy alto y el 2% un nivel regular (p.32).

Felipe y Canturias (2015) en su tesis “ Satisfacción del empleador en el desempeño de enfermeros egresados de Uladech en Instituciones de Salud, 2015” cuyo objetivo principal es determinar el grado de satisfacción del empleador con relación al desempeño de los egresados de la Escuela Profesional de Enfermería de la Uladech Católica en las instituciones de salud de Chimbote. Esta investigación es de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional. La población conformada por 30 empleadores que así mismo constituyeron la muestra y concluyó que: El mayor porcentaje de empleadores se sienten satisfechos con el desempeño de los alumnos egresados de Enfermería, asimismo un menor porcentaje se encuentra medianamente

satisfecho, sin embargo no hay presencia de algún empleador insatisfecho. Por otra parte, el mayor porcentaje indicó que los alumnos egresados de Enfermería tienen un desempeño alto; asimismo un menor porcentaje calificó con un desempeño esperado, así pues ninguno cuenta con un desempeño bajo. Por último, de acuerdo a la relación entre ambas variables, la mayoría de los empleadores indicaron una satisfacción alta con relación al desempeño alto de los egresados y la minoría indicaron una satisfacción moderada con relación al desempeño alto de los egresados (p.130).

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

#### **1.3.1. Millennials**

Los Millennials es un tipo de generación que se les denomina a las personas nacidas desde 1981 a 1995, las cuales presentan ciertas características diferentes a sus generaciones antecesoras, en la actualidad ya son personas adultas ya que tienen entre 22 y 36 de edad.

Se les denomina Millennials ya que “se hicieron adultos con el tiempo del milenio (en plena prosperidad económica, antes de la crisis)”. (Álvaro y Rubio, 2015, p.161).

Según Carvalho (2014) los Millennials son mucho más creativos, buscan resultados a corto plazo, de mente abierta y global ya que las limitaciones no existen todo es posible si así se lo proponen, son proactivos, optimistas, en su estilo de vida permanece la tecnología, así también son personas egocéntricas y dispuestos a seguir aprendiendo (p.26).

#### **1.3.2. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es una actitud por parte de la persona hacia su trabajo, esto depende mucho de su desempeño en la empresa, puesto que si la empresa brinda todo lo necesario a su personal para que se encuentre satisfecho, el individuo se sentirá mucho más motivado y cumplirá muy bien con sus funciones y objetivos.



Así mismo existen muchos autores donde definen la satisfacción laboral como: un “estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (Locke, 1976, como se citó en Gargallo, s.f., párr.1).

Por otro lado, Blum y Naylor (como se citó en Atalaya, 1999, párr.4) afirma que la satisfacción laboral es producto de las actitudes que tienen las personas tanto en su trabajo como en su vida personal frente a diversos factores muy importantes, entre ellos sus remuneraciones, la forma como van creciendo laboralmente en su trabajo y entre otros aspectos.

Davis y Newstrom (como se citó en Fuentes, 2012) afirma que la satisfacción laboral es la percepción que tienen las personas en su trabajo, la cual incluye una serie de sentimientos, ya sean positivos o negativos (p.12).

La satisfacción es la forma en que un individuo está comprometido con su trabajo, teniendo en cuenta ciertas ideas y valores adaptados por el tiempo laborado. Palma, 2006 (como se citó en Iturri 2016, p.16).

### **1.3.2.1. Teoría de los factores**

Chiavenato (2007, p.53) trata la teoría de los factores de Herzberg considerando los factores higiénicos y los factores motivacionales del trabajo.

**La Teoría sobre los dos Factores de Herzberg comprende el análisis de:**

**Los factores higiénicos que son aquellos que se localizan en el ambiente que les rodea, y están fuera del control de las personas y comprende a las condiciones de trabajo, la administración de la empresa, el salario, las**

relaciones con el supervisor y los beneficios y servicios sociales.

**Las condiciones de trabajo** constituyen un aspecto muy importante para los trabajadores por lo cual las empresas deben contar con las medidas de seguridad y salubridad, ya que es el espacio aprovechado donde ellos muestran todas sus capacidades. Así mismo cabe recalcar que las empresas que no cumplen con aquellas medidas suelen desaparecer, aunque en la actualidad esto sea muy frecuente en muchos lugares del mundo (OIT, s.f., párr.1).

**Administración de la empresa** se refiere a que el trabajador está bajo las normas de la empresa.

**El salario** es la compensación otorgada al trabajador por su labor dentro de una empresa. (Economía48, s.f., párr.1).

**Relaciones con el Supervisor** refiere que el supervisor es el líder quien mantiene con su equipo esa conexión positiva por lo cual crea y brinda su confianza sobre el desempeño de sus trabajadores para que estos se sientan satisfechos durante su labor en el trabajo (Ramírez, 2010, párr.6).

**Beneficios y servicios sociales**, entendiéndose como los beneficios a ciertos privilegios que otorga las empresas a sus empleados, como algo adicional para garantizar su fidelización dentro de la organización, estos beneficios o servicios sociales pueden ser asistencia médica – hospitalaria, seguro de vida , transporte, escuela para hijos, club para la familia , entre otros (Univia ,2013, párr.2).

**Los factores motivacionales** se encuentra de manera intrínseca ya que es dentro de la empresa donde se genera o produce, se refiere también a contenidos, tareas y deberes relacionados con el cargo que ocupan y sus funciones las cuales generan un cierto grado de satisfacción y productividad laboral: A este factor corresponden:

El trabajo en sí se refiere a la satisfacción de manera general dentro de la organización; la realización que según Definición ABC (s.f.) es aquella sensación única y de orgullo así mismo, de acuerdo a lo que ha logrado en el transcurso del tiempo y que siempre anhelado (párr.1); el reconocimiento que se relaciona con el reconocimiento por el logro obtenido de cada trabajador en sus funciones, lo cual hará que el trabajador se sienta mucho más motivado, entregando todo el cien por ciento de sus capacidades en la empresa; el progreso Profesional, cuando se le permite poder avanzar tanto profesión; y, la responsabilidad que se refiere al cumplimiento de las tareas asignadas que permite realizar un control y evaluación de las actividades laborales.

### **1.3.3. Desempeño laboral**

Es el nivel de logro eficiente de los trabajadores frente a sus metas a cumplir dentro de la organización y en un tiempo determinado, por una serie de tareas (Chiang et al, 2010, p.22).

Según Chiavenato 2000 (como se citó en Romero 2009, párr.2) define el desempeño laboral como las actitudes de las personas dentro de la organización y que es primordial para el logro de objetivos, siendo así el desempeño laboral una gran fortaleza en las empresas.

Robbins(2004, como se citó en Pedraza, et al, 2004) vincula el desempeño laboral y la capacidad, la cual generan hábitos en los personas que trabajan, mejorando así en los procesos de producción (p.493).

Faria 1995 (como citó en Pedraza, et al ,2004) define el desempeño laboral como la consecuencia del cumplimiento de funciones de manera eficiente de cada persona en su puesto de trabajo (p.493).

#### **1.3.3.1. Métodos de evaluación**

Según Chiavenato (2007) indicó que existen varios métodos tradicionales de evaluación del desempeño laboral entre ellos esta:

**Método de Escalas Gráficas** que es un método común ya que ofrece a los evaluadores un instrumento fácil de entender y sencillo de aplicar lo cual corresponde a una de sus principales ventajas, así mismo se debe tener cuidado para que al final se pueda garantizar la subjetividad del evaluador. Este método de evaluación de Desempeño presenta siete factores y es evaluada en una escala de medición de tipo Likert, del 1 (Malo) al 5 (optimo), cada una con su descripción las cuales son:

Según su Desempeño en la función comprende la **cantidad de trabajo** referido a lo que normalmente hace de acuerdo a sus funciones; la **cualidad** que es la manera de como el empleado se esfuerza y se esmera en el trabajo que está realizando; el **conocimiento del trabajo** es el saber con exactitud las funciones que tiene que realizar; y, la **cooperación** que es la actitud que muestra el empleado, ante su jefe y sus compañeros de trabajo.

Según Características Individuales incluye la **comprensión de las situaciones** que es la capacidad de afrontar los problemas y poder resolverlos; y la **creatividad**: La capacidad en manejar buenas ideas, dar aportes, brindar soluciones de mejora, crear proyectos novedosos; y, la **capacidad de realización** que es la manera en poder concretar ideas y proyectos, así mismo ponerlas en práctica o ejecución.

#### 1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los Millennials administrativos y su desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017?

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

La presente investigación es de relevancia social ya que proporcionó a que las entidades públicas, tomen mucho en cuenta lo valioso que es tener al personal satisfecho, ya que de ello dependerá su buen desempeño laboral cumpliendo de una manera mucho más eficiente sus funciones.

Así mismo es conveniente ya que beneficia a las entidades públicas, a saber manejar y lidiar con personal más joven que recién se incorpora en el mundo laboral, jóvenes denominados Millennials en busca de superación y de querer aprender, por lo que es importante generar una preocupación a estas entidades del estado a tomar más seriedad y de mantener a su personal a gusto en su trabajo y satisfecho.

Su justificación práctica se debe a que con el presente estudio se resolvieron problemas que aquejan al personal del Hospital, como es el tema de satisfacción laboral del personal, un tema de mucha importancia en las empresas y que en muchos casos en instituciones públicas la insatisfacción se ve muy reflejada, ocasionado así que el personal no tenga un buen desempeño laboral, por otro lado también que la institución pueda acoplarse al perfil de esta nueva generación, brindándole las oportunidades de poder mejorar sus conocimientos, ya que es una generación que está dispuesta a aprender.

Metodológica porque se creó un instrumento de medición que nos permitió dar respuesta al planteamiento del problema y los objetivos tanto general como específicos.

## **1.6. Hipótesis**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre Satisfacción de los Millennials administrativos y el desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre de Satisfacción de los Millennials administrativos y el desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción de los Millennials administrativos y su desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Analizar el nivel de satisfacción de los Millennials administrativos en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.
- Analizar el nivel de desempeño laboral de los Millennials administrativos en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.
- Analizar la relación entre dimensiones de las variables Satisfacción de los Millennials administrativos y el desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.

**II**

# **MÉTODO**

## II. MÉTODO

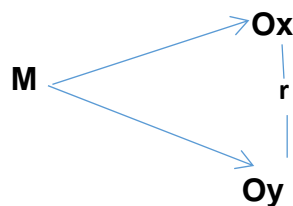
### 2.1. Diseño de investigación

De acuerdo a los objetivos trazados en la investigación se aplicó el diseño no experimental, debido a que las variables existentes en el trabajo de investigación no se ha manipulado, es decir se tomaron datos de acuerdo a como se encuentran. Se observó a las personas en sus situaciones típicas y describimos sus acciones o comportamientos.

Por el propósito general de la investigación el tipo al cual pertenece es Descriptivo correlacional ya que se busca comprobar si existe o no grado de relación o asociación entre la satisfacción de los Millennials contratados y el desempeño laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón ,2017.

El estudio es transversal porque se analizó datos en un solo momento o tiempo.

Esquema:



M: Muestra

O: Observación

r: relación

x: variable "satisfacción laboral"

y: variable "desempeño laboral"



## 2.2. Variables , Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
<b>Satisfacción laboral</b>	Un “estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” Locke, 1976 (como se citó en Gargallo, s.f., párr.1).	Actitud manifestada por las personas respecto a las condiciones en que realiza su trabajo, la cual se vincula mucho con su desempeño en la empresa, puesto que si la empresa brinda todo lo necesario a su personal para que se encuentre satisfecho, el individuo se sentirá mucho más motivado y cumplirá muy bien con sus funciones y objetivos.	Factores motivacionales	Trabajo en sí Realización Reconocimiento Progreso profesional Responsabilidad	Ordinal
			Factores Higiénicos	Condiciones del cargo Administración Salario Relaciones con supervisor Beneficios y servicios sociales	Ordinal
<b>Desempeño laboral</b>	Se define al desempeño laboral como las actitudes de las personas dentro de la organización y que es primordial para el logro de objetivos, siendo así el desempeño laboral una gran fortaleza en las empresas (Chiavenato 2000, como se citó en Romero 2009, parr.2).	El desempeño laboral es la forma en cómo se desenvuelve un empleado dentro de sus funciones, y para que exista un buen desempeño, es necesario que la empresa cumpla ciertos requisitos lo cual hará que sus trabajadores se encuentre mucho más satisfechos con lo que necesitan y puedan rendir mucho mejor en el trabajo, cumpliendo así sus objetivos.	Desempeño en la función	Cantidad de Trabajo Cualidad Grado de conocimiento Cooperación	Ordinal
			Características individuales	Comprensión de las situaciones Creatividad Capacidad de realización	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población general del trabajo de investigación estuvo conformada por los jóvenes Millennials administrativos, representados por 50 personas que laboran en la institución en el año 2017, lo cual corresponde a personas nacidas a partir de 1981 a 1995; jóvenes contratados que ocupan puestos en el área administrativa, ya sean profesionales, técnicos administrativos o asistenciales, u otros profesionales, como también ingenieros, abogados.

### **2.3.2. Muestra:**

Al contar con una pequeña población de Jóvenes millennials que laboran dentro de la institución, se decidió trabajar con toda la población, es decir con los 50 trabajadores.

**Unidad de análisis:** El joven Millennial del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

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

Se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

#### **Encuesta**

García (2002) afirma que la encuesta es una técnica que se realiza mediante interrogantes lo cual sirve para la recopilación de datos con el fin de obtener ciertos rasgos y características de las personas (p.3). Para el presente trabajo de investigación, la técnica utilizada fue la encuesta.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

#### **Cuestionario:**

Se deriva de un conjunto de interrogantes de acuerdo a las variables que se van a medir, lo cual están relacionadas al planteamiento del problema e hipótesis (Hernández, et al 2014, p.217).

Para la siguiente recolección de datos se contó con un instrumento de medición, la cual estuvo dividida según las variables a tratar del trabajo de investigación que son: Satisfacción y desempeño laboral. El cuestionario que recogió información de la primera variable “satisfacción” consta de 20 preguntas, de las cuales son evaluados según la categoría de respuesta de Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho; así mismo el cuestionario que recogió información de la segunda variable “Desempeño laboral” también contó con 20 preguntas con sus respectivas categorías de respuestas que son Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo.

#### **2.4.3. Validez**

Hernández, et al (2014) de acuerdo a la validez de contenido afirma que: “Es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p.201).

Así pues para la validación del presente instrumento se comprobó a través del criterio de Juicio de expertos, donde un especialista metodológico y dos especialistas temáticos, evaluaron el instrumento según el criterio correspondiente para darle la debida validación y poder aplicar el cuestionario al grupo objetivo.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Hernández, et al (2014) aduce que: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Alfa de Cronbach es un coeficiente confiable que permitió garantizar que un instrumento de medición sea fiable, esto depende de los ítems que incluya, así mismo se representa de la siguiente manera: cero a

una confiabilidad nula, y uno representa a un coeficiente fiable total o perfecto (Hernández, et al 2014, p.207).

Es así que para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, donde para la primera variable “Satisfacción” nos resulta un valor de 0.78, y para la variable “Desempeño” 0.85, la cual nos indica que existe una confiabilidad positiva del instrumento.

Para comprobar la correlación entre las variables de estudio e utilizó el Índice de correlación de Pearson, que permitió comprobar la coherencia del instrumento con las dimensiones a investigar en cada variable de estudio.

En la presente investigación, la validez en lo que respecta la variable “satisfacción laboral” resultó un valor de 0.82 para la variable “satisfacción laboral” y 0.76 para la variable de “desempeño laboral”, resultados que indicaron que la fiabilidad es alta en nuestras encuestas y resultados.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el tratamiento de los resultados de las encuestas se sistematizó las respuestas de los informantes previamente en una base de datos mediante Microsoft Office Excel 2013, así mismo se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para la obtención de tablas cruzadas, porcentajes, gráficos y así mismo la determinación de relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se contempló una confidencialidad de la información de las personas encuestadas siendo muy reservados con los datos personales que se brinden para el trabajo de investigación, dando así un tratamiento veraz, objetivo y oportuno de la información.

**III**

# **RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

**Objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción de los Millennials administrativos y su desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.**

TABLA N°01: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.

			Desempeño Laboral			
			REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total
Satisfacción Laboral	BAJA	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%
	REGULAR	Recuento	3	7	9	19
		% del total	6,0%	14,0%	18,0%	38,0%
	ALTA	Recuento	2	10	12	24
		% del total	4,0%	20,0%	24,0%	48,0%
MUY ALTA	Recuento	0	1	4	5	
	% del total	0,0%	2,0%	8,0%	10,0%	
Total	Recuento	5	20	25	50	
	% del total	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%	

Nota: El cruce de los niveles de satisfacción laboral y desempeño laboral de los Millennials administrativos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017 , se logró a través de la ley de Sturges convirtiéndola a una escala por niveles de intervalos de muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.

Elaboración propia.

TABLA N°02: PRUEBA DE HIPÓTESIS RHO DE SPEARMAN

			Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,421
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,421	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	50	50

Nota: Para hallar la correlación , se utilizó la prueba estadística rho de Spearman dando un resultado de 0,421, así mismo para la prueba de hipótesis se calculó el Estadístico Base T(1,677224196), y su cálculo Spearman a través del estadígrafo t , dando como resultado 4.2357685.

Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.421 con significancia bilateral de 0.015. Con una muestra de 50 participantes, utilizando una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), nos indica que existe una

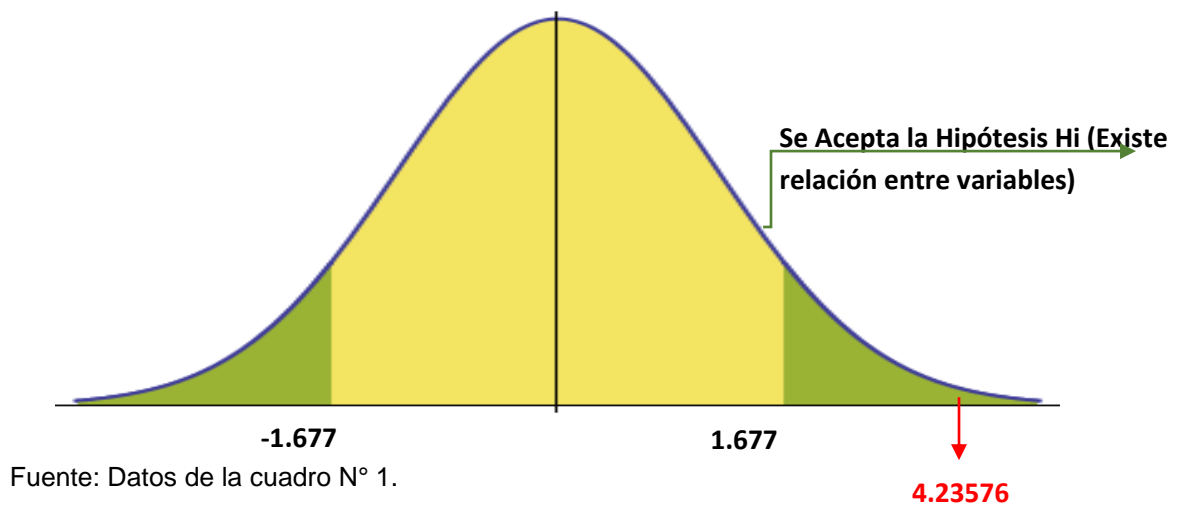
relación significativa entre las variables por lo que el valor de la significancia es menor a 0.05.

PRUEBA DE HIPOTESIS	ALFA	VALOR ESTADISTICO
ESTADISTICO DE T STUDENT (rho spearman)	0.05	$\pm 1.677224196$
estadístico de prueba		4.2357685

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}}$$

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{0.421}{\sqrt{\frac{1-0.421^2}{50-2}}} = 4.23576$$

Figura N°02: Relación entre la satisfacción de los Millennials administrativos y su desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.



De la tabla y figura N°02 se tiene que la prueba de hipótesis Rho de Spearman es  $\rho = 4.23576$  de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral; y según la prueba Rho de Spearman entonces se rechaza la  $H_0$  (hipótesis nula) y se acepta la  $H_1$  (hipótesis Alternativa), por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio.

**Objetivo N° 1: Analizar el nivel de satisfacción de los Millennials administrativos en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote 2017.**

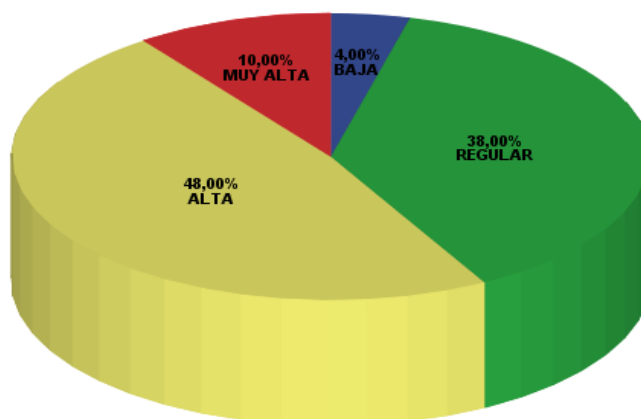
TABLA N°03: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN CHIMBOTE 2017.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
BAJA	2	4,0
REGULAR	19	38,0
ALTA	24	48,0
MUY ALTA	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Millennials administrativos del Hospital EGB Chimbote en el año 2017

Elaboración propia.

FIGURA N°03: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN CHIMBOTE 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N°03.

Elaboración propia.

El 48% de los Millennials administrativos del Hospital EGB manifiestan que el Nivel de Satisfacción laboral esta mayormente en un nivel considerado como Alta, y el 4% contribuye a un Nivel considerado como Baja.



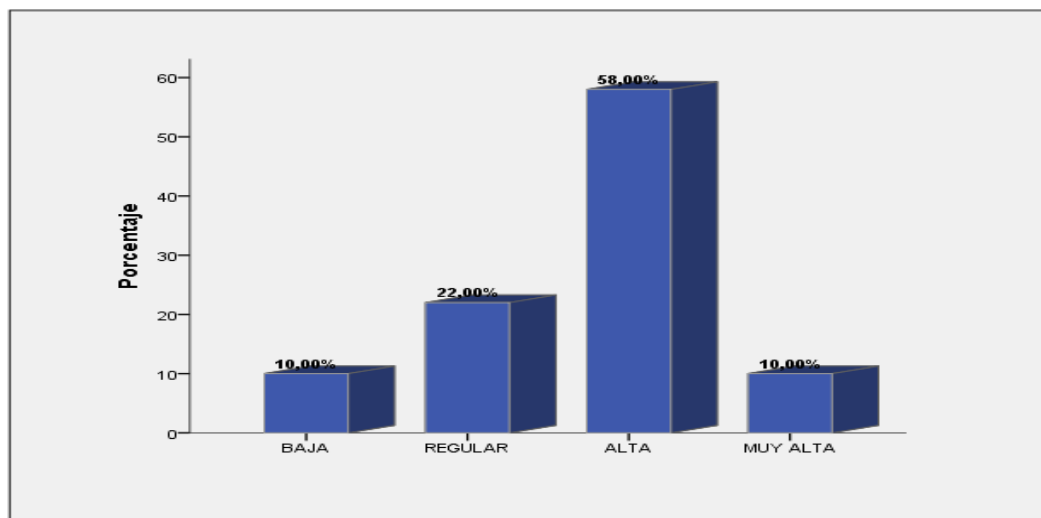
TABLA N° 04: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN BASE A LA DIMENSIÓN “FACTORES MOTIVACIONALES” EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN CHIMBOTE 2017.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
BAJA	5	10,0
REGULAR	11	22,0
ALTA	29	58,0
MUY ALTA	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los los Millennials administrativos del Hospital EGB Chimbote en el año 2017

Elaboración propia.

FIGURA N° 04: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN BASE A LA DIMENSIÓN “FACTORES MOTIVACIONALES” EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN CHIMBOTE 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N°04.

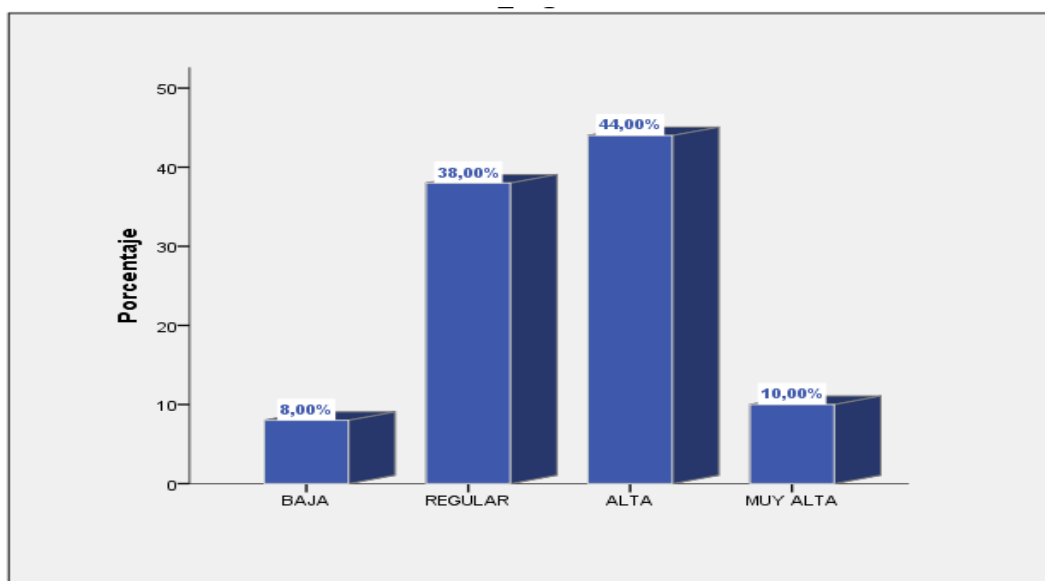
El 58% de los administrativos del Hospital EGB en su dimensión “FACTORES MOTIVACIONALES” manifiestan que el Nivel de Satisfacción laboral esta mayormente en un nivel considerado como Alta, y el 10% menciona que contribuye en un nivel Muy Alta y Baja.

TABLA N° 05: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN BASE A LA DIMENSIÓN “FACTORES HIGIENICOS” EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN CHIMBOTE 2017.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
BAJA	4	8,0
REGULAR	19	38,0
ALTA	22	44,0
MUY ALTA	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Millennials administrativos del Hospital EGB Chimbote en el año 2017  
Elaboración propia.

FIGURA N° 05: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN BASE A LA DIMENSIÓN “FACTORES HIGIENICOS” EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN CHIMBOTE 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 05.

El 44% de los Millennials administrativos del Hospital EGB en su dimensión “FACTORES HIGIENICOS” manifiestan que el Nivel de Satisfacción laboral esta mayormente en un nivel considerado como Alta, y el 8% menciona que contribuye en un nivel considerado como Baja.

**Objetivo N° 2: Analizar el nivel de desempeño laboral de los Millennials administrativos en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.**

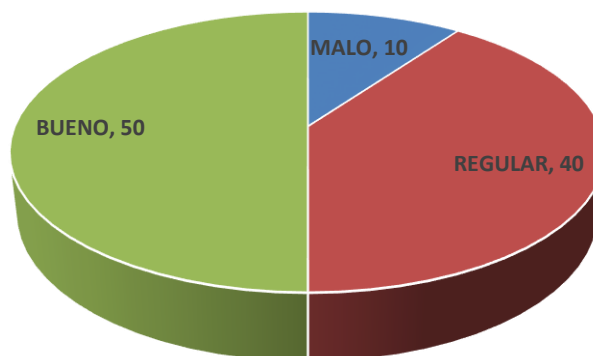
TABLA N° 06: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
MALO	5	10,0
REGULAR	20	40,0
BUENO	25	50,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Millennials administrativos del Hospital EGB Chimbote en el año 2017

Elaboración propia.

FIGURA N° 06: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 06.

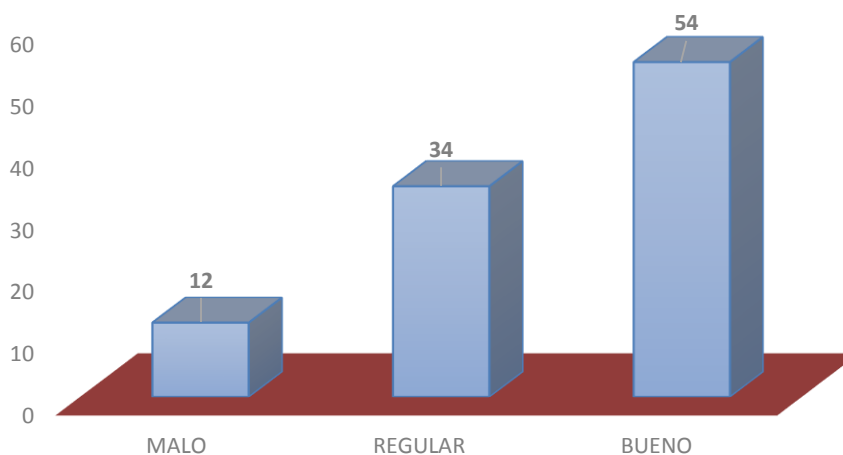
El 50% de los administrativos del Hospital EGB manifiestan que el Nivel de desempeño laboral esta mayormente en un nivel considerado como Bueno, y el 10% menciona que contribuye en un nivel Malo.

TABLA N° 07: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN BASE A SU DIMENSIÓN “DESEMPEÑO EN LA FUNCION” DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
MALO	6	12,0
REGULAR	17	34,0
BUENO	27	54,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Millennials administrativos del Hospital EGB Chimbote en el año 2017  
Elaboración propia.

FIGURA N° 07: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN BASE A SU DIMENSIÓN “DESEMPEÑO EN LA FUNCION” DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 07.

El 54 % de los administrativos del Hospital EGB manifiestan que el Nivel de desempeño laboral en base a su desempeño en la función esta mayormente en un nivel considerado como Bueno, y el 12% menciona que contribuye en un nivel Malo.

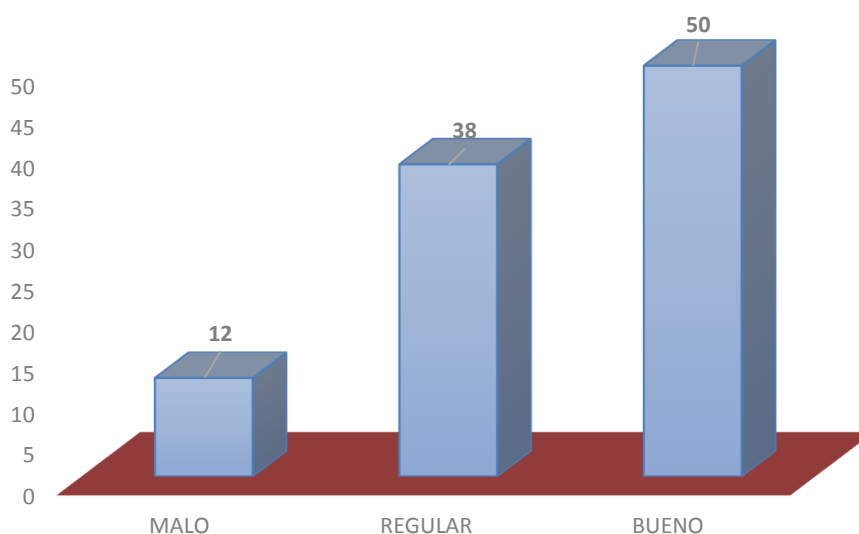
TABLA N° 08: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN BASE A SU DIMENSIÓN “CARACTERISTICAS INDIVIDUALES” DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
MALO	6	12,0
REGULAR	19	38,0
BUENO	25	50,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Millennials administrativos del Hospital EGB Chimbote en el año 2017

Elaboración propia.

FIGURA N°08: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN BASE A SU DIMENSIÓN “CARACTERISTICAS INDIVIDUALES” DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N°08.

El 50 % de los Millennials administrativos del Hospital EGB manifiestan que el Nivel de desempeño laboral en base a sus características individuales esta mayormente en un nivel considerado como Bueno, y el 12% menciona que contribuye en un nivel Malo.

**Objetivo N° 3: Analizar la relación entre dimensiones de las variables Satisfacción de los Millennials administrativos y el desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.**

TABLA N° 09: RELACIÓN ENTRE FACTORES MOTIVACIONALES Y DESEMPEÑO EN LA FUNCIÓN DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.

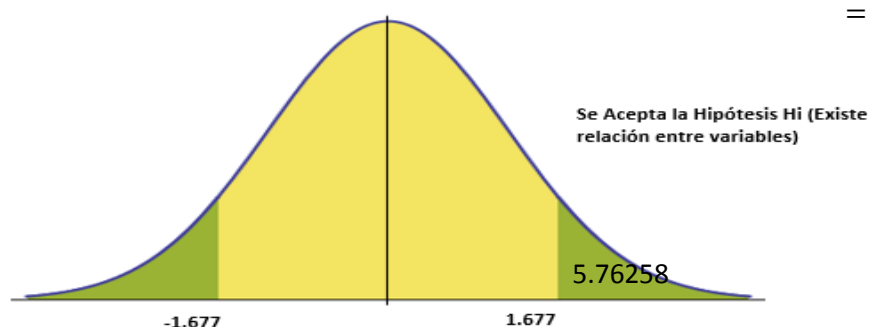
Correlaciones				
			F_Motivacional	D_Funcion
Rho de Spearman	F_Motivacional	Coefficiente de correlación	1,000	,391
		Sig. (bilateral)	.	,0184
		N	50	50
	D_Funcion	Coefficiente de correlación	,3191	1,000
		Sig. (bilateral)	,184	.
		N	050	50

Fuente: Cuestionario aplicado a los Millennials administrativos del Hospital EGB Chimbote en el año 2017  
Elaboración propia.

PRUEBA DE HIPOTESIS	ALFA	VALOR ESTADISTICO
ESTADISTICO DE T STUDENT (rho spearman)	0.05	±-1.677224196
estadístico de prueba		5.76258

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{\rho}{\sqrt{(1-\rho^2)}} \cdot \frac{1}{(n-2)}$$

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{0.391}{\sqrt{(1-0.391^2)}} \cdot \frac{1}{(50-2)} = 5.76258$$



Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.391 con significancia bilateral de 0.0184. Con una muestra de 50 participantes, utilizando una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), nos indica que existe una relación significativa entre las dimensiones por lo que el valor de la significancia es menor a 0.05.

TABLA N° 10: RELACIÓN ENTRE FACTORES MOTIVACIONALES Y CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES DE LOS DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.

Correlaciones				
			F_Motivacional	C_Individuales
Rho de Spearman	F_Motivacional	Coefficiente de correlación	1,000	,457
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	50	50
	C_Individuales	Coefficiente de correlación	,457	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	50	50

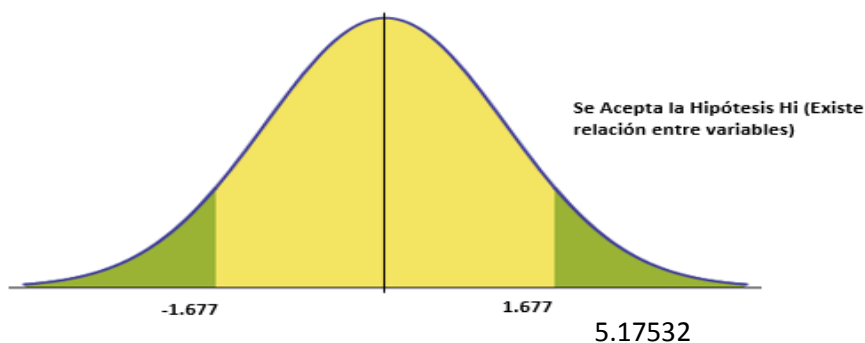
Fuente: Cuestionario aplicado a los Millennials administrativos del Hospital EGB Chimbote en el año 2017

Elaboración propia.

PRUEBA DE HIPOTESIS	ALFA	VALOR ESTADISTICO
ESTADISTICO DE T		
STUDENT	0.05	±-1.677224196
(rho spearman)		
estadístico de prueba		5.17532

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{\rho}{\frac{\sqrt{(1-\rho^2)}}{(n-2)}}$$

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{0.457}{\frac{\sqrt{(1-0.457^2)}}{(50-2)}} = 5.17532$$



Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.457 con significancia bilateral de 0.007. Con una muestra de 50 participantes, utilizando una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), nos indica que existe una relación significativa entre las dimensiones por lo que el valor de la significancia es menor a 0.05.

TABLA N° 11: RELACIÓN ENTRE FACTORES HIGIÉNICOS Y DESEMPEÑO EN LA FUNCIÓN DE LOS DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.

Correlaciones				
			F_Higiénico	D_Función
Rho de Spearman	F_Higiénico	Coeficiente de correlación	1,000	,284
		Sig. (bilateral)	.	,054
		N	50	50
	D_Función	Coeficiente de correlación	,284	1,000
		Sig. (bilateral)	,054	.
		N	50	50

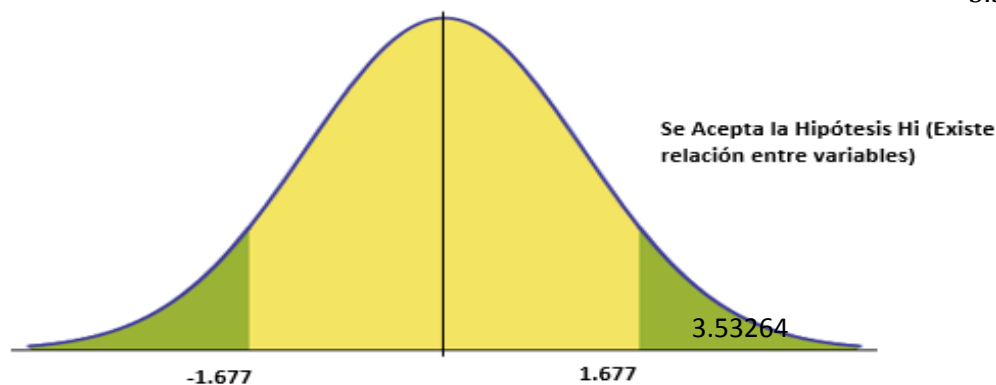
Fuente: Cuestionario aplicado a los Millennials administrativos del Hospital EGB Chimbote en el año 2017

Elaboración propia.

PRUEBA DE HIPOTESIS	ALFA	VALOR ESTADISTICO
ESTADISTICO DE T		
STUDENT	0.05	±1.677224196
(rho spearman)		
estadístico de prueba		3.53264

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}}$$

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{0.284}{\sqrt{\frac{1-0.284^2}{50-2}}} = 3.53264$$



Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.284 con significancia bilateral de 0.054. Con una muestra de 50 participantes, utilizando una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), nos indica que existe una relación significativa entre las variables por lo que el valor de la significancia es menor a 0.05.



TABLA N° 12: RELACIÓN ENTRE FACTORES HIGIÉNICOS Y CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES DE LOS DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.

Correlaciones				
			F_Higienico	C_Individuales
Rho de Spearman	F_Higienico	Coefficiente de correlación	1,000	,257
		Sig. (bilateral)	.	,0395
		N	50	50
	C_Individuales	Coefficiente de correlación	,257	1,000
		Sig. (bilateral)	,0395	.
		N	50	50

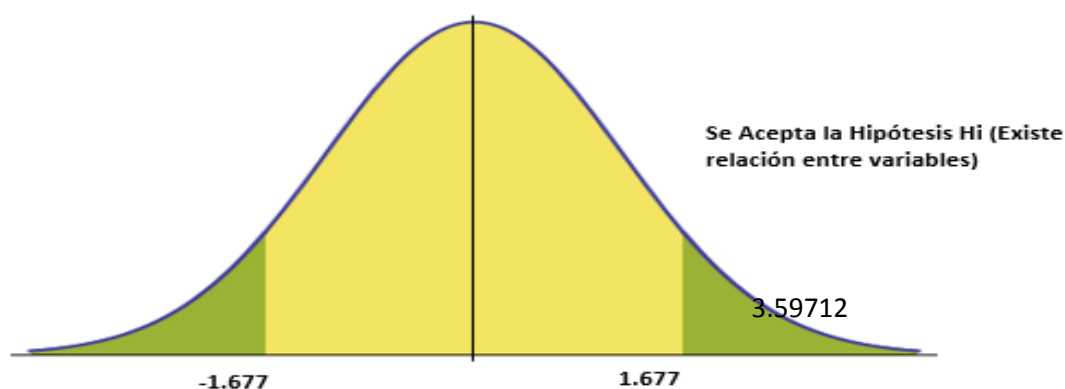
Fuente: Cuestionario aplicado a los Millennials administrativos del Hospital EGB Chimbote en el año 2017

Elaboración propia.

PRUEBA DE HIPOTESIS	ALFA	VALOR ESTADISTICO
ESTADISTICO DE T		
STUDENT	0.05	±-1.677224196
(rho spearman)		
estadístico de prueba		3.59712

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}}$$

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{0.257}{\sqrt{\frac{1-0.247^2}{50-2}}} = 3.59712$$



Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.257 con significancia bilateral de 0.395. Con una muestra de 50 participantes, utilizando una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), nos indica que existe una relación significativa entre las dimensiones por lo que el valor de la significancia es menor a 0.05.

**IV**

# **DISCUSIÓN**

#### IV. DISCUSIÓN

Solano (2014) en su tesis

“Relación entre satisfacción laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco”, concluye que:

Existe relación entre ambas variables ya que un alto nivel de satisfacción trajo un alto nivel de desempeño, así mismo un nivel de satisfacción baja se relaciona con un desempeño profesional bajo, es decir a mayor nivel de satisfacción se logra un mayor nivel de desempeño (p.54).

Lo cual coincide con los resultados obtenidos en la Tabla N° 02, pues mediante la aplicación de la prueba de Rho de Spearman con un valor de coeficiente de correlación 0.421 y con significancia bilateral de 0.015. Con una muestra de 50 participantes, utilizando una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), nos indica que existe una relación significativa entre las variables.

Chiang y Ojeda (2013) en su tesis

“Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”. Concluye que:

Al mejorar la relación de los feriantes con sus superiores en términos de supervisión y dirección, aumentaría la productividad de los primeros. Además, el reconocimiento de los superiores en la forma en cómo realizan sus tareas los feriantes llevará a éstos a ser más productivos (p.39).

Lo mencionando anteriormente se corrobora con los resultados entre la relación de variables y la relación de dimensiones, las cuales nos da como resultado que si existe relación, por lo tanto si se llega a mejorar ciertos factores de satisfacción, el desempeño de los Millennials administrativos aumentaría, es decir a una mejor satisfacción laboral, buen desempeño.

Según Flores (2013) en su tesis:

“La Satisfacción del personal administrativo y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón en la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2013” concluye que:

Si existen relación entre ambas variables, donde el resultado de la muestra coincide en un 64% para ambas variables donde indican que tienen una buena satisfacción y desempeño laboral dentro de la institución, de acuerdo a la satisfacción laboral el 28% lo considera como regular y un 8 % excelente(p.43).

Lo afirmado anteriormente se corrobora con los datos de la Tabla N°03, con un 10% de los trabajadores Millennials que mencionan que su Satisfacción laboral dentro de la Institución está en un nivel Muy Alto. Al mismo tiempo el 48 % manifiesta que se encuentra en un nivel Alto, el nivel Regular con un 38 %, y un 4 % en un nivel Bajo.

Chiang y San Martín (2015) con la investigación titulada

“Análisis de la Satisfacción y el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano” en Chile, 2015 concluye:

Acerca de satisfacción laboral en una escala del 1 al 5, se encuentra entre 3,2 y 3,6, es decir existe satisfacción(p.163).

Esto se corrobora con los datos de la Tabla N°03, con escalas de baja, regular, alta y muy alta, lo cual esta variable se encuentra entre regular y alta, por lo tanto si existe satisfacción por parte de los Millennials administrativos.

Felipe y Canturias (2015) en su tesis:

“Satisfacción del Empleador en el Desempeño de enfermeros egresados de Uladech en Instituciones de Salud, 2015” cuyo objetivo principal es determinar el grado de satisfacción del empleador con relación al desempeño de los egresados de la Escuela Profesional de

Enfermería de la Uladech Católica en las instituciones de salud de Chimbote., concluyendo que:

El mayor porcentaje de empleadores refirieron que los alumnos egresados de Enfermería tienen un desempeño alto; asimismo un menor porcentaje calificó con un desempeño esperado, así pues ninguno cuenta con un desempeño bajo (p.130).

Esto se corrobora con la Tabla N°06, lo cual la mayor proporción de trabajadores Millennials que representan el 50% mencionan que su desempeño laboral dentro de la Institución está en un nivel Bueno. Al mismo tiempo un menor porcentaje que representa un 10% manifiesta que su desempeño está en un nivel Malo.

Díaz (2013) en su tesis sobre

“Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa Sima Astillero de Chimbote en el año 2013” .Concluye que:

Desempeño laboral el 65 % de los trabajadores tienen un alto nivel de desempeño, el 33% un nivel muy alto y el 2% un nivel regular (p.32).

Lo cual coincide con los datos obtenidos en la tabla N°6, el 50 % de los administrativos del Hospital EGB manifiestan que el Nivel de desempeño laboral esta mayormente en un nivel considerado como Bueno, un nivel regular 40 % y el 10% menciona que contribuye en un nivel Malo.

**V**

# **CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la satisfacción de los Millennials administrativos y el desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón - Chimbote 2017. El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.421 lo cual significa que existe correlación entre las variables, es decir el buen desempeño de los Millennials administrativos dependerá de una buena satisfacción. El valor calculado,  $t = 4.23576$ , es mayor al valor tabular 1.677, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de Hipótesis nula, por lo que se concluye que existe una buena relación significativa entre la satisfacción de los Millennials administrativos y su desempeño laboral – Chimbote (Tabla N°02).
2. Se analizó el nivel de Satisfacción de los Millennials administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017 llegando a la conclusión que: el nivel de satisfacción de los Millennials administrativos en su mayor proporción es 48% que manifiestan en un nivel considerado como Alta, el 38 % de ellos menciona que contribuye en un nivel Regular, el nivel Bajo con un 4 %, el nivel Muy alto con un 10% (Tabla N°03).
3. Se analizó el nivel de desempeño laboral de los Millennials administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017 llegando a la conclusión que: el nivel de desempeño laboral de los Millennials administrativos en su mayor proporción es 50% que manifiestan que el Nivel de desempeño laboral está en un nivel considerado como Bueno. El 40% de ellos menciona que contribuye en un nivel Regular, el nivel Malo con un 10%(Tabla N°06).
4. Se analizó la relación entre las dimensiones de las variables satisfacción de los Millennials administrativos y el desempeño laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017 llegando a la conclusión que las dimensiones que existe relación entre todas las dimensiones de las variables, sin embargo las que más relación tienen son factores

motivacionales y desempeño en la función, con un coeficiente de correlación de spearman de 0.391 y una significancia bilateral de 0.0184; así mismo para factores motivacionales y características individuales, con un coeficiente de correlación de spearman de 0.457 y una significancia bilateral de 0.007, lo cual nos indica que existe una relación significativa entre ambas las dimensiones (Tabla N°09 y 10).

Por otro lado las dimensiones que menos relación tienen son factores higiénicos y desempeño en la función, con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.284 y una significancia bilateral de 0.054, así también para factores higiénicos y características individuales, el coeficiente de correlación rho de Spearman de es de 0.257 con significancia bilateral de 0.395, lo cual nos indica que existe una relación significativa entre ambas las dimensiones (Tabla N°11 y 12).



**VI**

# **RECOMENDACIONES**

## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al director del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón realice trabajos de coordinaciones tanto a nivel de jefaturas como personales asistenciales para mantener siempre una buena comunicación y relación entre todos los miembros del personal, así mismo evaluar estrategias mensualmente para mejorar la satisfacción y desempeño de los trabajadores.
- Si bien es cierto casi la mitad de personal joven se siente satisfecho dentro de la Institución, se recomienda que los jefes de áreas, departamentos y unidades cree ambientes laborales buenos, comunicación y reconocimiento por el trabajo realizado; así también elaborar un informe mensualmente de la situación motivacional del personal a su cargo.
- Es recomendable también que la Institución cree programas de capacitaciones para jóvenes como seminarios, con el fin de llenar de más conocimientos a sus trabajadores y pueden lograr un mayor desempeño dentro de sus labores.
- Así también de acuerdo a los factores higiénicos, se sugiere que se mejore e intensifique aspectos como las condiciones de trabajo ya que es parte fundamental también para el personal, y que no están en condiciones muy optimas de tal manera que se pueda mejorar así el desempeño en la función de los trabajadores.

# **VII**

# **REFERENCIAS**

## VII. REFERENCIAS

- Álvaro A., y Rubio R. (2015). Jóvenes y generación 2020. Recuperado de: [http://www.injuve.es/sites/default/files/2015/39/publicaciones/Revista\\_108.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/2015/39/publicaciones/Revista_108.pdf)
- Atalaya, M. (Setiembre, 1999). *Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Carvalho, P (2014). Estudio de los Millennials Chilenos en el Mercado Laboral (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117375>.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiang, M., Méndez, G., Sánchez, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Theoria*, 21-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>
- Chiang, M., y Ojeda, J. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Contaduría y administración*, 58(2) ,39-60. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422013000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003&lng=es&tlng=es).
- Chiavenato, I., (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8°ed.). México: Atlas S.A.
- Chiavenato, I., (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8°ed.). México: Atlas S.A.

- Definición ABC. (s.f.). *Definición de Realización Personal*. Recuperado 12 Junio 2017, de <https://www.definicionabc.com/social/realizacion-personal.php>
- Díaz Jara, J. (2013) *Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa Sima Astillero de Chimbote en el año 2013*. (Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de abril de 2017)
- Felipe, L., y Cantuarias, N. (2016). Satisfacción del empleador en el desempeño de enfermeros egresados de Uladech en instituciones de salud, 2015. In *Crescendo Ciencias De La Salud*, 3(2), 130-138. Recuperado de [http://dx.doi.org/10.21895/in\\_cres\\_cs.v3i2.1427](http://dx.doi.org/10.21895/in_cres_cs.v3i2.1427)
- Fernández, S. (noviembre, 2012). *Millennials: la generación malcriada que quiere cambiar al mundo*. ABC. Recuperado de <http://www.abc.es/20121103/sociedad/abci-millennials-generacion-201211021603.html>
- Flores Quijano, F. (2013) *Satisfacción del personal administrativo y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón en la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2013*. (Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de abril de 2017)
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad* (Tesis para obtener el grado académico de Licenciada). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.
- García, F. (2002). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. Editorial Limusa. Recuperado de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
- Gargallo, A. sf. *La Satisfacción Laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Recuperado de [file:///C:/Users/computa/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCooperativas-2774951%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/computa/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCooperativas-2774951%20(6).pdf)

- Hernández, R., Fernández., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6°ed.). México: McGraw Hill.
- Iturri, M. (2016). *Satisfacción Marital y satisfacción laboral en colaboradores administrativos de una entidad pública de la ciudad de Chimbote*. (Tesis para obtener el grado académico de Licenciada). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/227/1/iturri\\_cm.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/227/1/iturri_cm.pdf)
- Larraz, I. (2014). *El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo*. El Tiempo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14674698>
- Manoslava, D. (2015) *La Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC: 2015*. (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/96222>.
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Condiciones de Trabajo*. Recuperado 12 Junio 2017, de <http://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--es/index.htm>
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es).
- Ramírez, J. (2010). *El Supervisor como Líder y su vinculación con las Relaciones Humanas*. ABSALON. Recuperado de <https://absalon.blogia.com/>
- Romero, F. (2009). Desempeño Laboral y calidad del Personal Administrativo en las Universidades Privadas. Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>

Salario. (s.f.). *La Gran Enciclopedia de Economía*. Recuperado 12 Junio 2017, de <http://www.economia48.com/spa/d/salario/salario.htm>

Satisfacción Laboral aumenta con los años: personas de mayor edad son más felices. (2014). *Diario Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/satisfaccion-laboral-aumentanos-personas-mayor-edad-son-mas-felices-2089538>

Satisfacción Laboral en el Perú (2016). *Trabajando.com Perú* Recuperado de <http://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>

Solano, O. (2014). *Relación entre la satisfacción laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco*. (Tesis de grado). Recuperada de [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT\\_7d6ad188e8106d342693e9a54288aefb](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_7d6ad188e8106d342693e9a54288aefb)

Univia. (5 de noviembre de 2013). *Wordpress*. Recuperado de <https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/planes-de-beneficios-sociales/>

# **ANEXOS**



## ANEXOS 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Título	Problema	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición									
"Satisfacción De Los Millennials Contratados Y Su Relacion Con El Desempeño Laboral En El Hospital Eleazar Guzman Barrón , 2017"	¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los Millennials contratados y el desempeño laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón ,2017?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la satisfacción de los Millennials contratados y el desempeño laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar el nivel de satisfacción de los Millennials contratados en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2017.</li> <li>- Analizar el nivel de desempeño laboral de los Millennials contratados en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2017.</li> <li>- Analizar la relación entre la satisfacción de los Millennials contratados y el desempeño laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2017</li> </ul>	Satisfacción laboral	Un "estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo" Locke, 1976 (como se citó en Gargallo, s.f., párr.1).	La satisfacción laboral es una actitud por parte de la persona hacia su trabajo, esto depende mucho de su desempeño en la empresa, puesto que si la empresa brinda todo lo necesario a su personal para que se encuentre satisfecho, el individuo se sentirá mucho más motivado y cumplirá muy bien con sus funciones y objetivos.	Factores motivacionales	Trabajo en sí	1, 2, 3	Ordinal									
						Factores higiénicos	Realización	4, 5		Reconocimiento	6, 7	Progreso profesional	8, 9, 10	Responsabilidad	11			
			Desempeño laboral	Según (Chiavenato 2000, como se citó en Romero 2009, parr.2) define el desempeño laboral como las actitudes de las personas dentro de la organización y que es primordial para el logro de objetivos, siendo así el desempeño laboral una gran fortaleza en las empresas.	El desempeño laboral es la forma en cómo se desenvuelve un empleado dentro de sus funciones, y para que exista un buen desempeño, es necesario que la empresa cumpla ciertos requisitos lo cual hará que sus trabajadores se encuentre mucho más satisfechos con lo que necesitan y puedan rendir mucho mejor en el trabajo, cumpliendo así sus objetivos.	Desempeño en la función	Cantidad de Trabajo	1, 2, 3	Ordinal									
						Características individuales	Cualidad	4, 5		Grado de conocimiento	6, 7	Cooperacion	8, 9, 10, 11, 12	Comprensión de las situaciones	13, 14, 15, 16	Creatividad	17, 18	Capacidad de realización

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N°2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA SATISFACCIÓN DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.

#### SATISFACCIÓN DE LOS MILLENNIAL

Deberás leer detenidamente cada ítem y en función de tu análisis como miembro de la organización elige una de las respuestas marcando con una X.

**Que tan satisfecho se encuentra usted con respecto:**

#### FACTORES MOTIVACIONALES

1. La ejecución del trabajo que realiza en su centro laboral
  - a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho
  - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - d) Satisfecho
  - e) Muy Satisfecho
2. El cumplimiento de expectativas profesionales por parte de su centro laboral
  - a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho
  - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - d) Satisfecho
  - e) Muy Satisfecho
3. La libertad de hacer su trabajo
  - a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho
  - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - d) Satisfecho
  - e) Muy Satisfecho
4. Su realización como persona
  - a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho
  - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - d) Satisfecho
  - e) Muy Satisfecho
5. Su realización como profesional
  - a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho
  - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - d) Satisfecho
  - e) Muy Satisfecho
6. El reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo.
  - a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho
  - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - d) Satisfecho
  - e) Muy Satisfecho
7. El reconocimiento que la empresa brinda al personal
  - a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho
  - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - d) Satisfecho
  - e) Muy Satisfecho
8. Las capacitaciones que se le ofrece al personal dentro de la empresa donde trabaja.
  - a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho
  - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - d) Satisfecho
  - e) Muy Satisfecho
9. Las oportunidades que le brinda su centro de trabajo para desarrollar su carrera profesional.
  - a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho
  - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - d) Satisfecho
  - e) Muy Satisfecho
10. Las oportunidades de ascenso o promoción dentro de la organización

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

11. Las responsabilidades asignadas van de acuerdo a las funciones del cargo que ocupa

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

### **FACTORES HIGIÉNICOS**

12. Las condiciones físicas de su lugar de trabajo

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

13. Las herramientas informáticas empleadas según las necesidades de su trabajo.

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

14. Las políticas de organización (estructura organizacional) empleadas dentro de la empresa donde trabaja.

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

15. Las normas de trabajo (horarios, cumplimiento de funciones, etc.).

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

16. Los logros obtenidos por la organización en los servicios de salud.

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

17. El salario otorgado dentro de la empresa.

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

18. La comunicación con su jefe inmediato.

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

19. Los beneficios sociales que otorga su centro de trabajo

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

20. Las actividades sociales que otorga su centro de trabajo

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

## DESEMPEÑO LABORAL DE LOS MILLENNIAL

Deberás leer detenidamente cada ítem y en función de tu análisis como miembro de la organización elige una de las respuestas marcando con una X.

### DESEMPEÑO EN LA FUNCIÓN

1. Realiza una cantidad de trabajo adecuada
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
2. Termina su trabajo oportunamente
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
3. El desempeño en el área de trabajo es óptimo y efectivo
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
4. Se preocupa por alcanzar las metas
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
5. Muestra orden en el trabajo ejecutado
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
6. Demuestra un buen nivel de conocimiento de las habilidades que demanda el cumplimiento de las funciones que realiza
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
7. Demuestra un buen nivel de conocimiento y práctica de las actitudes profesionales que se requieren para el cumplimiento de las funciones que realiza
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
8. Muestra espíritu de colaboración ante la empresa, jefe y colegas
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
9. Es tolerante a críticas
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
10. Toma iniciativa para resolver problemas desde su puesto de trabajo
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
11. Trabaja en equipo para el logro de las metas de la organización
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

12. Muestra predisposición para contribuir en la resolución de conflictos dentro de la organización
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

### **CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES**

13. Capaz de percibir la esencia de un problema
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

14. Capaz de someterse a situaciones complicadas y de aceptar tareas
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

15. Capacidad para desenvolverse bajo presión.
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

16. Capacidad para atender de forma rápida los expedientes en casos de emergencia
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

17. Capacidad para crear ideas interesantes para la mejora de los servicios de salud
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

18. Capacidad para formular proyectos innovadores
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

19. Posee la capacidad para poner en práctica ideas y proyectos
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

20. Muestra disposición para participar activamente en capacitaciones y actualizaciones para la mejora de su desempeño
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

### ANEXO N°3: FICHAS TÉCNICAS

#### INSTRUMENTO N°1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA ANALIZAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MILLENNIALS ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.

##### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

<b>Nombre original</b>	Cuestionario para Analizar el nivel de satisfacción de los Millennials administrativos en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.
<b>Autora</b>	Windy Kop García Angeles
<b>Procedencia</b>	Chimbote - Perú
<b>Administración</b>	Individual
<b>Duración</b>	Duración aproximada 15 minutos
<b>Aplicación</b>	Está constituida por 50 trabajadores del Hospital Regional “Eleazar Guzmán Barrón”
<b>Puntuación</b>	Calificación manual
<b>Significación: Dimensiones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Factores Motivacionales (contenidos, tareas y deberes relacionados con el cargo que ocupan y sus funciones las cuales generan un cierto efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad).</li><li>- Factores Higiénicos (ambiente que les rodea, y están fuera del control de las personas).</li></ul>
<b>Usos</b>	En la Administración y en la investigación.
<b>Materiales</b>	Cuestionario que contiene los ítems, hoja de respuestas
<b>Número de ítems</b>	20
<b>Escala de medición</b>	de Escala de Ordinal

**INSTRUMENTO N°2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
CUESTIONARIO PARA ANALIZAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS  
MILLENNIALS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR  
GUZMÁN BARRÓN – CHIMBOTE 2017.**

---

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

---

<b>Nombre original</b>	Cuestionario para Analizar el nivel de desempeño de los Millennials administrativos en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2017.
<b>Autora</b>	Windy Kop García Angeles
<b>Procedencia</b>	Chimbote - Perú
<b>Administración</b>	Individual
<b>Duración</b>	Duración aproximada 15 minutos
<b>Aplicación</b>	Está constituida por 50 trabajadores del Hospital Regional “Eleazar Guzmán Barrón”
<b>Puntuación</b>	Calificación manual
<b>Significación: Dimensiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño en la función (El cumplimiento efectivo de sus funciones de acuerdo el área donde trabaje).</li> <li>- Características Individuales (Forma de ser de la persona, sus actitudes y conocimientos).</li> </ul>
<b>Usos</b>	En la Administración y en la investigación.
<b>Materiales</b>	Cuestionario que contiene los ítems, hoja de respuestas
<b>Número de ítems</b>	20
<b>Escala de medición</b>	de Escala de Ordinal

---

#### ANEXO N°4: PUNTAJES PARA NIVELES DE LAS VARIABLES

Variable	Instrumento	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel	Puntuación de nivel
<b>Satisfacción</b>	Cuestionario sobre Satisfacción	20	100	Muy Bajo	20-35
				Bajo	36-51
				Regular	52-67
				Alto	68-83
				Muy Alto	84-100
<b>Desempeño Laboral</b>	Cuestionario sobre Desempeño laboral	20	100	Muy Malo	20-35
				Malo	36-51
				Regular	52-67
				Bueno	68-83
				Excelente	84-100



## ANEXO N°5: CONFIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

### COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH DE SATISFACCIÓN

Encuestados	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	SUMA
E1	4	2	5	5	5	4	4	1	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	82
E2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	71
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	73
E4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	1	3	3	62
E5	4	3	4	1	4	1	3	3	3	3	3	1	4	1	4	3	3	4	3	4	59
E6	4	3	4	1	4	1	3	4	4	2	3	4	2	3	1	3	2	4	3	3	58
E7	4	3	4	3	4	4	2	3	3	1	1	4	4	3	4	3	1	4	3	4	62
E8	4	4	5	4	4	3	4	4	4	0	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	76
E9	4	3	4	4	4	4	3	3	2	1	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	66
E10	3	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	3	4	2	3	2	4	3	58
Varianza	0.10	0.62	0.67	1.79	0.62	1.66	0.62	0.99	0.62	1.43	1.16	1.17	0.90	0.77	0.90	0.71	0.90	1.57	0.18	0.27	70.46
V. Población	17.63																				

K:El número de ítems 20  
 S<sup>2</sup> SP :Sumatoria de las Varianzas de los ítems 17.63  
 S<sup>2</sup> :La Varianza de la suma de los ítems 70.46

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right] = 78.92 \%$$

## COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH DE DESEMPEÑO

Encuestados	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	SUMA
E1	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
E2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	96
E3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	94
E4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	90
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E6	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	2	3	3	4	3	2	3	2	77
E7	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	96
E8	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	3	4	83
E9	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	92
E10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
Varianza	0.84	0.49	0.62	0.10	0.18	0.18	0.18	0.18	0.46	0.23	0.18	0.49	1.21	0.49	0.84	0.28	0.49	1.07	0.77	1.12	54.46
V.Población	10.39																				

**K:**El número de ítems  
**S Si<sup>2</sup> :**Sumatoria de las Varianzas de los Ítems  
**S<sub>T</sub><sup>2</sup> :**La Varianza de la suma de los ítems

**20**  
**10.389**  
**54.46**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] = 85.18 \%$$





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Rosana Carrasco Olivera, titular del  
DNI. N° 17818053, de profesión  
Contador Público, ejerciendo  
actualmente como Docente, en la  
Institución UCU SSC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación los Millennials contratados del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 30 días del mes de Julio del 2017

  
Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Francisco Salazar Llamas, titular del  
DNI. N° 44137112, de profesión  
Administrador, ejerciendo actualmente como  
DTC, en la Institución  
UCV - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la empresa Ripley.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 30 días del mes de junio del 2014



Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Manuel Antonio Cordaz Serragud, titular del  
DNI N° 02855165, de profesión  
Docente, ejerciendo  
actualmente como Jefe de Oficina de Fondo Editorial, en la  
Institución Universidad César Vallejo - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación los Millennials contratados del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 27 días del mes de junio del 2017

  
Firma

