



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR

Br. Hilda Virginia Garay Agurto

ASESOR:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los servicios de salud

PERÚ - 2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): GARAY AGURTO, HILDA VIRGINIA

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los servicios de la salud* ha sustentado la tesis titulada:

“Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017”

Fecha: 11 de abril de 2018

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Bertha Silva Narvaste

Firma:

SECRETARIO: Mg. Ricardo Arturo Pauta Guevara

Firma:

VOCAL : Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Corregir las conclusiones en relación a los tablos, que pase por un corrector de estilo

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por su inmensa forma de hacer que las personas alcancen sus metas y guían el camino hacia el bien.

A mi familia por la organización y apoyo constante para seguir bregando en la ardua tarea de formación profesional.

Agradecimiento

A todos los compañeros profesionales en enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, quienes de forma desinteresada apoyaron en las diversas actividades de elaboración del informe de tesis.

A los docentes de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, por los conocimientos compartidos en el estudio de maestría.

Declaración de autoría

Yo, Hilda Virginia Garay Agurto, estudiante de la escuela de posgrado, Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la universidad César Vallejo, sede Ate; declaro el trabajo académico titulado "Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017", presentada, en 135 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 22 de enero de 2018



Hilda Virginia Garay Agurto

DNI: 10054539

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017”, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión de la salud

El estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones laborales siempre ha sido un tema que se sigue discutiendo y proponiendo diversas estrategias, con el propósito de profundizar el análisis de los diversos factores que atañen el conocimiento sobre las habilidades que se traducen en competencias profesionales que determinan el rendimiento laboral, por ello es indispensable contrastar las características de la satisfacción dado que estas implicancias que condicionan en el contexto laboral.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice

	Página
Páginas preliminares	
Dictamen de sustentación de Tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales	15
1.1.2 Antecedentes nacionales	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral	20
1.2.2. Bases teóricas de la variable rendimiento laboral	36
1.3 Justificación	56
1.3.1 Justificación teórica	56
1.3.2 Justificación práctica	57
1.3.3 Justificación metodológica	57
1.3.4 Justificación social	58
1.4 Problema	58
1.4.1. Planteamiento del problema	58
1.4.2. Problema general	61
1.4.3. Problemas específicos	61
1.5 Hipótesis	61
1.5.1. Hipótesis general	61
1.5.2. Hipótesis específicas	61

1.6	Objetivos	62
	1.6.1 Objetivo General	62
	1.6.2. Objetivos específicos	62
II.	Marco metodológico	63
2.1	Variables	64
2.2	Operacionalización de variables	64
2.3.	Metodología	66
2.4.	Tipos de estudio	66
2.5.	Diseño	66
2.6.	Población, muestra y muestreo	67
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
2.8	Método de Análisis	72
2.9.	Aspectos éticos	74
III:	Resultados	75
3.1.	Descripción de resultados	76
3.2.	Contrastación de hipótesis	81
IV:	Discusión	85
V:	Conclusiones	90
VI:	recomendaciones	92
VII:	Referencias bibliográficas	94
Anexos		99
Anexo A:	Matriz de consistencia	101
Anexo B	Instrumento de medición de la Satisfacción laboral	103
Anexo B:	Instrumento de medición de Rendimiento laboral	104
Anexo C:	Matriz de operacionalización de variables	105
Anexo D:	Certificado de validación de instrumentos	107
Anexo E:	Base de datos prueba piloto	111
Anexo F:	Base de datos de las variables	113
Anexo G:	Artículo científico	119
Anexo H:	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico	130
Anexo I:	Validación por expertos	131

Índice de tablas

		Página
Tabla 1:	Operacionalización de variable satisfacción laboral	65
Tabla 2:	Operacionalización de variable rendimiento laboral	65
Tabla 3:	Validez del cuestionario sobre satisfacción laboral	70
Tabla 4:	Validez del cuestionario sobre rendimiento laboral	70
Tabla 5:	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	71
Tabla 6:	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción laboral	71
Tabla 7:	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable rendimiento laboral	72
Tabla 8:	Baremo de medición de la satisfacción laboral	73
Tabla 9:	Baremo de medición de la rendimiento laboral	73
Tabla 10:	Niveles de la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	76
Tabla 11:	Niveles de rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	77
Tabla 12:	Distribución de frecuencias entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	78
Tabla 13.	Distribución de frecuencias entre factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería	79
Tabla 14	Distribución de frecuencias entre factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería	80
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería	82
Tabla 16	Grado de correlación y nivel de significación entre factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de	83

	enfermería	
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre el factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería	84

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Esquema de tipo de diseño	67
Figura 2: Distribución de niveles de la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizan de Santa Anita, 2017	77
Figura 3: Distribución de niveles de rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	78
Figura 4: Niveles entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	79
Figura 5: Niveles entre factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	80
Figura 6: Niveles entre el Factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017	81

Resumen

El estudio presentó el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017.

Es un estudio desarrollado bajo los lineamientos del método hipotético deductivo, en el tipo de estudio básico de diseño no experimental de corte transversal en el enfoque cuantitativo, para la toma de datos se aplicó dos instrumentos con escala elaborado mediante el método de operacionalización, realizando la validez y confiabilidad en ella se utilizó la técnica de la encuesta y se procedió a la prueba de hipótesis con una prueba no paramétrica por tratarse de variables ordinales.

El análisis estadístico permitió concluir que existe relación positiva estadísticamente significativa entre la Satisfacción laboral con el rendimiento laboral con un coeficiente de correlación rho Spearman de ,843 y un valor p menor a 0,05 cabe precisar que esta relación es de magnitud alta por lo que se infiere que las características de la satisfacción están asociadas a las condiciones del rendimiento laboral, en el personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán en el año 2017.

Palabras claves: Satisfacción laboral - Rendimiento laboral.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between job satisfaction and work performance of the technical nursing staff of the Hermilio Valdizán - Santa Anita 2017 hospital.

It is a study developed under the guidelines of the deductive hypothetical method, in the type of basic study of non-experimental design of cross section in the quantitative approach, for the data collection two instruments were applied with scale elaborated by the operationalization method, realizing the validity and reliability in it the survey technique was used and the hypothesis test was carried out with a non-parametric test because it was ordinal variables.

The statistical analysis allowed us to conclude that there is a statistically significant positive relationship between Job Satisfaction and work performance with a rho Spearman correlation coefficient of ,843 and a p value less than 0.05. It should be noted that this relationship is of high magnitude. It is inferred that the characteristics of satisfaction are associated with the conditions of work performance in the technical nursing staff of the Hermilio Valdizán hospital in 2017.

Keywords: Job satisfaction - Work performance.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Los estudios teóricos de la satisfacción y rendimiento laboral se enfocan en los aportes teóricos desde el enfoque empresarial denominado psicología organizacional que corresponden a la teoría general de sistemas, sin embargo también existen estudios empíricos que aportan al crecimiento del conocimiento, por ello se cita con el propósito de conocer las características analizadas.

1.1.1 Antecedentes internacionales

Cisneros (2014), presentó a la universidad Autónoma San Luis de Potosí México la tesis denominada “*Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*” cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. En el estudio asumió el enfoque cuantitativo, así como el método hipotético deductivo con el tipo de estudio descriptivo correlacional de diseño no experimental, consideró una población de 55 personas del hospital de Durango en la cual se buscó conocer el grado de satisfacción del personal a través del instrumento NTP 394 versión española y en la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente rho Spearman indicando que el 85% de enfermeras presenta una alta insatisfacción por aspectos remunerativos mientras que el 40% de enfermeros se siente insatisfecho por condiciones de trabajo, sin embargo coincidieron en un 45% con un índice bajo de desempeño laboral, el resultado de la prueba de hipótesis indicó que es débil ($\rho = -.149$), estadísticamente no es significativa. Concluyó que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace un mayor nivel de clima laboral.

Sifuentes (2015), expuso ante la escuela de estudios superiores de la universidad autónoma San Luis de Potosí, México la tesis de maestría titulada “*Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes*” el estudio presentó el objetivo: Analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención.

Para ello utilizó el método descriptivo correlacional tomando una población de 190 enfermeras de un hospital de segundo nivel de atención de Aguascalientes. Para la satisfacción laboral se utilizaron instrumentos estandarizados la misma que fueron adaptados a la realidad de la localidad de estudio, los datos recolectados permitieron probar las hipótesis mediante el coeficiente de correlación r de Pearson con la cual dictaminaron que la satisfacción laboral está relacionada directamente con el clima organizacional con un coeficiente de correlación (r Pearson ,487 y un valor $p = ,002$) concluyó que esta relación es débil por lo que se debe realizar mayor precisión en la aplicación de nuevas estrategias de participación del personal.

Herrera y Cassals (2015), presentaron a la universidad de Cienfuegos Cuba, la investigación denominada "*Factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería*" El objetivo del estudio fue: Describir la calidad de vida laboral de los miembros de un colectivo en relación a la satisfacción de las necesidades personales a través de sus experiencias en el contexto organizacional. Es una investigación cuantitativa de diseño descriptivo transversal se aplicaron dos instrumentos estandarizados y validados por análisis factorial la muestra fue conformado por 200 enfermeros elegidos al azar en el instituto de medicina tropical "Pedro Kourí". Concluyeron que existe relación positiva entre el grado de satisfacción y los factores condicionantes de la calidad de vida y se encontró una buena calidad de vida laboral basada en bajos índices de riesgo de estrés laboral, elevada autoestima y satisfacción, contraria a los resultados de investigaciones similares alrededor del mundo.

Alba, Salcedo, y Ramírez (2013) presentaron a la universidad autónoma San Luis de Potosí México la tesis de maestría titulada "*Satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital General de México*" el objetivo del estudio fue: Conocer el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital general de México. Para el desarrollo de la investigación emplearon la metodología cuantitativa descriptiva correlacional, aplicaron instrumentos con psicometría basadas en estudios anteriores, tomaron una muestra aleatoria de 159 profesionales de enfermería del hospital general de México, en el contexto procesaron la información acerca de los niveles de satisfacción así como de la

cultura organizacional dentro de los trabajadores de este nivel, sus conclusiones indicaron que existe relación directa entre los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral con los niveles de cultura organizacional de los enfermeros y enfermeras con la cual incide en los niveles de integración y comunicación del hospital siendo esto el mayor factor de baja imagen institucional.

Guerrero y Pantoja (2016), presentaron a la universidad nacional de Medellín la tesis de maestría titulada “*Rendimiento del profesional de enfermería: en el área asistencial en una institución de salud de la ciudad de Pasto-Nariño 2014-2015*” cuyo objetivo fue: Establecer el nivel de correlación entre el rendimiento profesional de enfermería y el grado de satisfacción como factor de desarrollo profesional de las enfermeras (os), en el estudio destacaron la condición de las actitudes, aptitudes y valores que involucran el ser y que deben acompañar su hacer a través de la práctica y el rendimiento en el área donde labore. Tomaron una muestra de 65 profesionales a quienes se les toma el test de rendimiento laboral asociadas al desarrollo profesional se utilizaron el coeficiente r de Pearson para la prueba de hipótesis la misma que les permitió llegar a la conclusión que: el rendimiento profesional de las enfermeras (os) está relacionada con los procesos de promoción del desarrollo profesional, del mismo modo encontraron relaciones significativas con las actitudes de satisfacción y cumplimiento de funciones asociadas al nivel de promoción económica, con lo que establecieron que el tipo de remuneración es un factor determinante del nivel de rendimiento laboral.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Soria (2015), presentó a la universidad privada de Huánuco la tesis de maestría titulada “*Determinantes del trabajo en el rendimiento laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I ESSALUD - Tingo María 2014*”, El objetivo fue determinar la relación de las determinantes de trabajo en el rendimiento laboral de los y las licenciadas de enfermería en el Hospital I ESSALUD - Tingo María. 2014. Es una investigación descriptiva correlacional del tipo básico cuantitativa, tomó una muestra intencional de 40 personas para la cual utilizó la técnica de la encuesta aplicando instrumentos validados respecto a los factores internos y externos así como para el rendimiento laboral de la unidad de recursos humanos del ESSALUD, por el tipo de variables y datos utilizó la prueba de independencia

chi cuadrada en la cual encontró que con un *valor de $p=0,00$* la disposición del trabajo, principalmente el sueldo, las bonificaciones, el horario de trabajo y el cumplimiento de las metas programadas se relacionan con en el buen rendimiento laboral asimismo halló que con un *p valor de 0,00* la aplicación de los conocimientos científicos y el conocimiento de medidas de seguridad del paciente que poseen las y los enfermeros se relaciona con el rendimiento laboral respectivamente.

Ramos (2016), presentó a la universidad César Vallejo la tesis de maestría titulada “*Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*” cuyo objetivo fue: Determinar el grado de correlación entre la satisfacción laboral y los factores asociados en personal asistencial médico y no médico del hospital nacional Dos de Mayo. Es una investigación sustantiva en el enfoque cuantitativo utilizó el método correlacional, tomó una muestra probabilística seleccionada mediante la técnica de aleatoria simple conformada por personal médico y no médico (enfermería, obstetricia y técnico de enfermería) que laboraban en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes); elaboró instrumentos realizando su validez por criterio de jueces y definiendo su confiabilidad por el método de Alpha de Cronbach. El estudio reporta que el 30% de los encuestados manifiestan su satisfacción de nivel alta y un 36% compuesto por enfermeras y obstetras indica su conformidad y satisfacción de nivel moderada. El análisis multivariado le permitió establecer que existen relaciones directas entre el grado de satisfacción y la remuneración percibida, asimismo que existe relación positiva entre el fomento de los beneficios y el grado de satisfacción por pertenecer a la institución con lo que propone mejorar el sistema de incentivos sobre producción del trabajo.

Pacheco (2014), realizó el trabajo de investigación para optar el grado de maestría en la universidad nacional Federico Villarreal titulada “*Recursos humanos en salud en Perú: Gestión, distribución, normatividad, regulación, condiciones laborales y salariales y formación; en proceso preparatorio de la fase II de PARSALUD*” y tuvo por objetivo general obtener la información sobre competencias de los recursos humanos necesaria para formular políticas dirigidas

a mejorar su asignación, gestión y rendimiento. La investigación la realizó en tres regiones del Perú en las Direcciones regionales de salud (DISA), aplicó el instrumento inventario de recursos humanos, es una investigación básica de enfoque cuantitativo en la cual precisa que en el cuzco el 14% de una muestra de 143 profesionales califica ocho competencias al menos como buena. En Bagua, en una muestra de 48 profesionales, este porcentaje asciende al 22%. Además encontró que solo el 12% de personal que ejerce la función técnica de enfermera son profesionales o licenciadas mientras que el 69% son trabajadores que tienen solo certificaciones de capacitación en enfermería, también encontró relaciones directas débiles entre la profesionalización y el rendimiento laboral, así como otras relaciones indicó que con un $r = ,453$ y un valor $p = ,000$ existe relación directa entre el grado de preparación académica con la función de trabajo que realizan.

Torres (2015), expuso en la universidad Cesar Vallejo la investigación de maestría titulada "*Relación entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del hospital de Yarinacocha- Pucallpa*" el estudio presentó el objetivo de: Determinar el grado de relación existente entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo N° 2 de Yarinacocha. Es una investigación básica de diseño no experimental, transversal correlacional trabajó con una muestra intencional de 49 enfermeras aplicó dos instrumentos para recolectar datos sobre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral en el hospital. En sus resultados demostró en cuanto a las condiciones motivacionales internas, el factor relevante fue el poder con una correlación significativa con el rendimiento laboral de 0.63, concerniente al rendimiento laboral y el factor reconocimiento es significativo señaló la correlación de 0.37; en cuanto al grupo de factores los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, evidenció una correlación de 0.34 entre la expectativa y el rendimiento laboral.

Castillo (2015), presentó a la universidad Cayetano Heredia la tesis de maestría titulada "*Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el rendimiento laboral en emergencia*" el objetivo planteado para este estudio fue: Describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el rendimiento laboral en los servicios de emergencia. Es una investigación básica,

descriptivo correlacional, la muestra intencional estaba conformada por 64 enfermeras del hospital Víctor Larco Herrera, concluyó que las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el rendimiento laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad.

1.2. Fundamentación científico, técnica o humanística

1.2.1. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral

El presente estudio analiza dos variables del comportamiento humano que es la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, partiendo de la premisa que si un trabajador muestra insatisfacción entonces su rendimiento es deficiente, por ello se describe la teoría de la psicología organizacional la misma que describe las condiciones de los seres humanos que se encuentran dentro del contexto laboral como son las siguientes teorías.

Torres (2015), citó la teoría del modelo de compensación propuesto por Arnold y Lazarus (1960), señaló que se observa un vínculo directo entre la satisfacción y el comportamiento humano dentro de su rendimiento personal como efecto de la sobrecarga emocional, ello consideran que el grado de satisfacción o insatisfacción sobre la forma de organización de sus labores establece el nivel de su rendimiento en ese tema el autor precisa lo siguiente:

Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar y manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimenta estrés. En caso negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento. (Farro, 2009, p. 21)

De esta posición se observa el riesgo que se tiene al incidir en los niveles de satisfacción por causas de presión las mismas que indica que se trabaja bajo alto nivel de exigencia que en ocasiones merma la capacidad operativa del trabajador.

También Pacheco (2014), citó la teoría de la motivación hacia el trabajo denominada bifactorial de Herzberg quien en 1959 analiza diversas circunstancias laborales en la cual estructura como fuente esencial el rendimiento en el trabajo para la cual considera que existen dos condiciones propias de cada realidad en la cual se plantean primero la condición personal denominada factor interior y luego el factor externo que está asociado a las condiciones del ambiente laboral como a continuación se transcribe “Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactorios, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactorios, o de apoyo” (p. 13).

Asimismo, en la tesis de Castillo (2015), fundamentó la teoría de la adaptación persona ambiente desarrollada por French y Caplan (1972), aseguraron que el exceso de trabajo produce enfermedades gastrointestinales así como deficiencia emocional asociado al nivel de tensión más aun cuando las personas se dedican al consumo de estupefacientes y combinan con la carga laboral es decir la cantidad de tareas realizadas con la calidad de los productos producidos, es decir no solo considera los niveles de permanencia en el centro de trabajo, sino que se extiende al nivel de producción así como a la calidad del producto de modo que las compensaciones que recibe se traduce en niveles de eficiencia.

Como se observa la teoría de ambas variables es analizada solo desde el enfoque psicológico por lo que las condiciones de producción dependen del nivel emocional del trabajador y esto es determinado por factores internos.

Definición conceptual de la satisfacción laboral

A decir de Chiavenato (2007), indicó que la “satisfacción laboral, es el grado o desagrado que expresa el personal de enfermería en relación a los factores intrínsecos y extrínsecos en su ambiente laboral” (p. 71).

Desde la concepción de la administración existen conceptos de diversos autores quienes describen la relación del trabajador en función al trabajo desempeñado en ese sentido se indica que:

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (Palacios, 2009, p. 21)

Como se observa la posición del autor se centra en la modalidad de la labor ejecutada en las cuales las condiciones se sostienen en la determinación de las percepciones de los trabajadores que relacionan la forma del trato, el estatus, el ambiente, las relaciones y el nivel de exigencia frente a la compensación remunerativa y de responsabilidad.

Pacheco (2014), indicó que la “satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones” (p. 27) de este autor se rescata la dinámica del desarrollo de la teoría organizacional relacionado al trabajo en la cual la evolución de las concepciones de la producción del trabajador está fundamentado en las siguientes aspectos: (a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo; (b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias; (c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.

También Herrera (2008), citando a Winnerd (1959), precisó que la satisfacción del trabajo está en las disposiciones psicológicas del trabajador en la cual está fundamentado en la motivación que tiene para alcanzar condiciones de pertenencia a la organización como indica que esta es función de “disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él” (p. 144)

Como se observa, en general los autores coinciden con la forma de trabajo analizado por la psicología organizacional la misma que se inicia en la conducta humana en la misma que se traduce los niveles cognitivos, procedimentales asociados a la disposición motivacional hacia el cumplimiento de sus funciones.

Dimensiones de la satisfacción laboral.

Chiavenato (2007), sostuvo que la teoría bifactorial de Herzberg indica que la satisfacción laboral tiene explicación en dos vertientes claras, la primera denominada factores intrínsecos las que son denominados como los aspectos que motivan al trabajador es decir sale de su interior en la cual se conjugan un conjunto de emociones psicológicas como los conocimientos, el dominio de los procedimientos así como la habilidad con la cual le permite interaccionar con el objeto de las funciones de trabajo.

Por otro lado también se analiza que la condición de insatisfacción está asociada a las respuestas externas la misma que está relacionada con el estímulo laboral, las promociones, el nivel de relaciones, el clima o ambiente laboral con la cual se establecen los niveles llamados factores higiénicos.

Factores intrínsecos o motivadores (satisfacción laboral)

Chiavenato (2007), indicó que “se refiere al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales” (p. 27).

Desde este enfoque se concibe que los factores internos como la necesidad de desarrollo, el crecimiento, reconocimiento o status que alcanza determina el grado de alcanzar retos o desafíos de su propia capacidad para desarrollar tareas básicas o complejas, de esto se traduce en la motivación que también es conocida como la disposición interna.

Almiron (2007), señaló que existen conceptos de las características motivacionales como factores internos del trabajador por ello se formula un conjunto de precisiones del enfoque laboral.

Indicador: Desarrollo profesional

Para Chiavenato (2007), sostuvo que “El desarrollo profesional es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización” (p. 176).

Este factor describe la posibilidad de formación y desarrollo del trabajador que puede lograrlo desde su propia iniciativa así como puede ser formado a razón de los programas que ejecute la empresa como forma de capacitación para el mejoramiento de los recursos humanos.

Moreyra (2010), indicó que el: “Desarrollo profesional individual se inicia en cada persona por su disposición a lograr metas por la aceptación de responsabilidades que ello conlleva. Pueden emprenderse varios pasos, considerando posibles resultados como obtención de mejores niveles de desempeño” (p. 71).

De los fundamentos de los autores se precisa que el desarrollo personal está involucrado con la necesidad de crecimiento en las funciones de trabajo así como alcanzar las oportunidades de ascender o de ocupar puestos de jerarquía dentro de la organización la misma que debe darse por reconocimiento y dominio de desarrollo con la cual se plantea las condiciones de promoción y esto eleva su condición de autoestima y valoración hacia su esfuerzo determinando el nivel de productividad que realiza a favor de la organización, de este modo la calidad de aprendizaje o de formación de sus habilidades esta precisado por las esperanzas de alcanzar metas que reediten en su entorno personal.

Moreyra (2010), precisó que “el desarrollo del personal es algo más que la manera de orientación. Constituye la educación liberal continua de la totalidad de la persona para desarrollar plenamente su potencial” (p. 28) desde este enfoque se concibe que la formación profesional requiere la integración de su experiencia con los nuevos conceptos que va aprendiendo por lo que al alcanzar los niveles de gestión requiere de la consolidación de un perfil acorde a la función a desempeñar.

Indicador: Orientación sobre el trabajo

Para Chiavenato (2007), indicó que “El orientador es un puente que comunica ámbitos, agentes y actores de la educación; genera enlaces entre el establecimiento y la familia; entre los alumnos y los profesores; entre los alumnos y su propia identidad” (p. 65)

El factor intrínseco está precisado dentro de las características evolutivas de las diversas especializaciones así como la presencia de profesionales egresados del mundo académico, por ello para la formación profesional se requiere no solo la orientación de las condiciones propias de sus capacidades sino que está también involucra las habilidades que debe tener para insertarse dentro del contexto laboral a razón de la oferta, dado que estos aspectos se mostraran cuando indique “hago lo que me gusta hacer” estos aspectos lleva hacia la plenitud de su autodesarrollo.

Indicador: Adiestramiento

Para Chiavenato (2007), sostuvo que dentro de su propuesta de gestión del talento humano precisa que el adiestramiento o preparación:

Es un proceso educacional a corto plazo mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos. El adiestramiento consiste en las técnicas de capacitación y aprendizaje en el desarrollo de los recursos humanos, que estimula a lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en las empresas y a la vez fomenta el más alto compromiso en el personal. (p. 178)

De lo anterior se concibe que las condiciones de entrenamiento favorecen a las personas hacia el nivel de conocimiento sobre las características que requiere un puesto de trabajo unido hacia la innovación de la empresa con lo cual se establece que la garantía de la satisfacción de las personas está en la forma como se concibe la preparación ya que adiestramiento significa preparación o especialización tanto a nivel cognitivo como a nivel procedimental.

Indicador: Educación continúa

Pacheco (2014), señaló que es una necesidad imperiosa que se plantea para la actualización de los profesionales, ante la velocidad de los cambios en el conocimiento y de la tecnología, la actividad académica organizada, dirigida a los profesionales o personas con formación, práctica profesional, técnica o laboral que requieren no sólo de conocimientos teóricos o prácticos que obsolescente, sino de actitudes y hábitos para mejorar el desempeño de su trabajo. Muchas profesiones y ocupaciones exigen un nivel de instrucción necesario para obtener un buen rendimiento, así las personas que no lo alcanzan se sentirán frustrados, aburridos e insatisfechos.

Indicador: Reconocimiento

Chiavenato (2007), sostuvo que reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados se traduce en tangibles y positivos efectos al ampliar los niveles de satisfacción y retención así como al mejorar la rentabilidad y productividad de la organización a todos los niveles y a un bajo costo.

Desde un punto de vista de gestión laboral se concibe que la disposición de la persona está en el nivel de valoración que se realiza por la producción que realiza dado que este reconocimiento alimenta su autoestimas y dispone de su confianza con la cual se muestra para participar dentro de diversas acciones que propone la organización. Entonces se traduce que el reconocimiento eleva el grado de confianza de sí mismo determinando la forma como se traduce en aceptar su capacidad y del mismo modo desarrolla la capacidad de identificarse con la misión visión de la empresa ya que esto es un proceso psicológico.

Para Almiron (2007), señaló que el reconocimiento formal, es fundamental para construir una cultura de reconocimiento y su efecto, cuando se realiza eficazmente, es muy visible en cuanto a resultados y rentabilidad. Refieren “que la gente está más interesada en los logros y reconocimientos que por la realización personal” (p. 11).

En el sector salud se considera que el reconocimiento es el proceso con la cual alcanza el trabajador en la que su acreditación causa satisfacción y

valoración que son reconocidos en el ambiente laboral por los demás compañeros y especialmente por quienes dirigen la organización ya que esta situación causa seguridad de las acciones y determina la confianza de sus posibilidades en la ejecución de sus funciones los que implica en el nivel de productividad.

Para Chiavenato (2007), mencionó que el reconocimiento está inmerso la necesidad de que los demás reconozcan en el individuo su competencia y el merecido respeto por parte de los propios colegas, el hombre desea que los demás se den cuenta de esto y lo admiren, por lo que es común esperar recibir un elogio y reconocimiento por un trabajo bien realizado por parte del supervisor.

En ese sentido se explicita que el tipo de reconocimiento está en función a las felicitaciones o delegaciones de funciones que realiza a favor de una conducción organizada donde la comunicación de parte de la jefatura del área se traduce en concordancia con las precisiones del trabajo estableciendo las relaciones amicales que fomenta la organización coherente.

Indicador: Complejidad de actividad

En el sistema educativo peruano la formación de enfermeras es una práctica compleja y multifuncional que desempeña distintas funciones con relación al sistema social y sanitario. Dada la complejidad de la formación universitaria en general y de enfermeras en particular y de los procesos que en ella se generan carece de sentido tratar de dar cuenta de ellos desde una sola perspectiva o recurriendo a explicaciones causales unilaterales.

Ciertamente ningún planteamiento de los dos que a continuación se ofrecen es lo suficientemente amplio y potente para explicar en toda su extensión y complejidad la realidad educativa. Sin embargo, ello no significa que debamos aceptar acríticamente cualquier propuesta. Existen intentos marcos conceptuales para fundamentar la formación práctica en enfermería más actual que otros considerados como obsoletos. (Pacheco, 2014, p. 31)

La complejidad de actividad de la enfermera (o) tiene un papel importante en la atención de los diferentes servicios, el cual, además de contar con conocimientos especializados, debe adquirir el compromiso y la responsabilidad de brindar atención en salud con calidad, de forma oportuna y eficaz.

Indicador: Merito

Pacheco (2014), mencionó que el mérito es un concepto abstracto que tiene que ver con los valores y las capacidades que una persona puede llegar a desarrollar en pos de una actividad o como un logro específico.

En todo contexto laboral una de las acciones que incrementa el nivel de satisfacción es el reconocimiento de los esfuerzos realizados por alcanzar un objetivo dado que estas características de reconocimiento establecen el grado de concordancia con la participación valorada del trabajador con lo que el realizar la premiación o reconocimiento de los méritos hacen que se fortalezca la participación de los trabajadores identificándose con los lineamientos de la empresa.

Indicador: Ascenso

Chiavenato (2007), precisó que en su estudio de gestión del talento humano desarrolló fundamentos que explican las características emocionales del ascenso que implica la realización de funciones de un nivel superior.

Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso. Los convenios colectivos suelen establecer con gran detalle, y también con muchas variantes, los sistemas de ascenso. De entre los sistemas más utilizados, pueden indicarse estos tres: antigüedad, selección por méritos o conocimientos y libre designación del empresario. (Chiavenato, 2007, p. 178)

Los ascensos en el ámbito privado se establecen de acuerdo a las opciones de trabajo que se gesta a razón de un proceso previamente establecido en la cual se encuentra el desempeño, sin embargo en el ámbito de la gestión pública las

condiciones de ascenso está determinado por los concursos a los que se les ha sometido, por ello se establece la forma en la cual causa insatisfacción ya que no se observa el performance del trabajo y menos el conocimiento en el desarrollo laboral sino que esta se establece a través de concursos para los puestos menores y los puestos superiores son establecidos por la designación por confianza.

Indicador: Autorrealización

Para Chiavenato (2007), señaló que son las necesidades humanas más elevadas, llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como seres humanos durante la vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de la persona.

Pacheco (2014), describió que las necesidades de autorrealización se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales. Se compone de la autosatisfacción de alcanzar la plena capacidad que se posee, corresponde al quinto nivel de necesidades según la pirámide de Maslow y se trata de la realización del propio potencial. Se refiere a la motivación sobre el crecimiento profesional y logros.

En resumen la autorrealización está establecida por la consolidación del esfuerzo realizado a nivel integral con lo que determina el grado de satisfacción interna ya que el saber que se alcanza los altos niveles de superación personal facilita la consolidación como parte del proceso de gestión en la organización.

Dimensión: Factores extrínsecos o motivadores (insatisfacción laboral)

Chiavenato (2007), refirió que los factores extrínsecos indaga sobre la Insatisfacción del trabajador con aspectos relativos a lo social, económico y sistema del trabajo. Son factores externas localizadas en el medio ambiente donde las enfermeras realizan su trabajo referido a los factores sociales económicos y el sistema de trabajo.

Para el caso considerando los aspectos que circundan el entorno de los factores motivacionales las mismas que son los elementos que implican de manera directa en la administración del clima laboral en la cual se fomenta las relaciones interpersonales así como los niveles de comunicación.

También Torres (2015), sostuvo que el ambiente social está compuesto por el conjunto de elementos que se encuentran en el ambiente como el la iluminación, la temperatura el ruido, así como la distribución de los equipos, los espacios que hacen que exista amplitud para la manipulación de los elementos de la producción, siendo esto un condicionante en la disposición de querer trabajar en un ambiente seguro.

En este respecto, Suasnabar (2015), describió que dentro de la tipificación de la Organización informal, status. Estas condiciones corresponden a los factores extrínsecos de la teoría de los dos factores de Herzberg, de esto se entiende las circunstancias físicas a las que se enfrentan los empleados cuando ocupan un lugar en la organización. Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño.

En ese sentido en el ámbito de la gestión de la salud, el área de enfermería debe estar organizado en una condición de pulcritud y de seguridad dado que los materiales deben ser los elementos de mayor cuidado porque pueden ser agentes contaminantes por la forma de exposición frente a los procesos de intervención en el cuidado de la salud, del mismo modo se requiere espacios amplios e iluminados de manera que todo pueda ser tomado con prontitud así como de poder compartir con los demás integrantes.

Relaciones interpersonales

Para Chiavenato (2007), mencionó que la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía.

Torres (2015), consideró que las relaciones interpersonales facilitan la construcción de esquemas que forman de una cultura de organización en la cual existen diversas interrelaciones entre las diferentes formas de trabajo pero sobre todo en el grado de relación entre la jefatura y los subordinados ya que una de las características de este trabajo es la confianza y el trabajo cooperativo ya que el apoyo es indispensable para una adecuada gestión de logro de resultados.

Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Comunicación

Suasnabar (2015), precisó que la comunicación es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor.

Desde un punto de vista laboral la comunicación es una de las condiciones que facilita la integración entre los miembros de una organización, ante ello el trato debe ser horizontal sin importar el cargo o función que ostentan ya que el servicio que brindan está en la atención de la salud de otro ser humano dado que la atención al paciente determina las características de la organización.

Factor económico

A decir de Chiavenato (2007), precisó que los elementos incentivadores de naturaleza administrativa basados en el sueldo y las compensaciones.

Dentro del mundo laboral sin lugar a dudas uno de los factores de mayor trascendencia es el factor económico en el caso que se analiza las enfermeras (os) están sujetos a una escala salarial establecido por el sistema de recursos humanos de la gestión pública en la cual el Ministerio de Salud establece de acuerdo a la asignación presupuestal.

Sin embargo desde el punto de vista teórico, Suasnabar (2015), refirió que estos aspectos son determinados por la forma de contrato laboral que realiza entre el trabajador y la organización, esperando que el sistema de compensaciones esté de acuerdo al nivel de productividad o a los acuerdos establecidos en el marco del desarrollo de la empresa. Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

Sistema de trabajo

Para Chiavenato (2007), sostuvo que los elementos incentivadores basados en la asignación de actividades, planes de trabajo y supervisión.

Salas (2004), mencionó que la distribución de funciones recae según las características de las capacidades de las personas así como de la acreditación de sus habilidades que se traducen en la competencia para realizar una función determinada la misma que debe sostenerse a través de diversas acciones en las cuales la empresa desarrolla para alcanzar sus metas.

Según Chiavenato (2007), precisó que un plan de trabajo es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante' para realizar un trabajo. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles. Como

instrumento de planificación, el plan de trabajo establece un cronograma, designa a los responsables y marca metas y objetivos.

Para Duran (2009), señaló que la palabra supervisión es una función básica de relevante importancia; la palabra supervisar deriva del latín súper, que significa sobre, mirar sobre, examinar en detalle, observar el proceso del trabajo y a los trabajadores durante su ejecución o acción.

Respecto a los procesos de supervisión del desempeño laboral ayuda a encontrar los niveles de satisfacción e insatisfacción del trabajador, ya que la forma o actitud hacia el cumplimiento de sus funciones permite conocer los factores que inciden en su desgano o su percepción de frustración hacia el objetivo de desarrollar con mayor énfasis su gestión así como la realización del trabajo encomendado.

Salas (2004), señaló que la supervisión está basada en conocimientos técnicos científicos con la aplicación del proceso administrativo en todas sus etapas, apoyándose en valores éticos, morales y espirituales para fortalecer su función. La persona que ejerce este rol es el eslabón entre la dirección y el personal operativo con el fin de obtener la satisfacción plena en la atención oportuna del usuario, familia y comunidad.

Para Duran (2009), sostuvo que la supervisión es considerada como un proceso en el cual un individuo o grupo de individuos especialmente seleccionados, altamente calificados verifican el desempeño del personal para establecer controles y procedimientos, que mejoren las condiciones en que el trabajo se realiza, además, busca los medios para el perfeccionamiento.

Manifestaciones de insatisfacción

Otro de los aspectos observados de las distintas aportaciones teóricas son las conductas mostradas por los trabajadores en función a los niveles de insatisfacción así por ejemplo se tiene que la primera forma de insatisfacción son las quejas que se presentan por las distintas razones que enmarca el servicio,

además de ello se traduce en una actitud de desobediencia y de escaso cumplimiento sobre todo de hacer las cosas con desgano.

Chiavenato (2007), precisó que existen dos componentes de la insatisfacción como se transcribe: Afán constructivo/ destructivo y actividad pasividad. Estos son: Abandono. La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.

(a) Expresión el intento activo y constructivo por mejorar la situación, Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical. (b) Lealtad la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo conveniente" (c) Negligencia la actitud pasiva que permite que la situación empeore. (d) Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores. La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación. (Chiavenato, 2007, p. 219)

Contrariamente a lo anterior la satisfacción por la entidad donde labora se muestra con la entrega total hacia los objetivos de la institución, así como el alto grado de involucramiento sobre las metas a lograr esto hace que los trabajadores opten por no renunciar, aspectos que si se observan cuando hay grado de insatisfacción siendo una de las conductas observables de mayor repetición es la continua inasistencia al centro de labores, en la misma línea se ha encontrado que los empleados que se encuentran satisfechos con su centro de trabajo son aquellos que muestran mayor condición de salud emocional y física.

Pacheco (2014), sostuvo que la organización que cuida a sus buenos empleados logra recibir de ellos una seguridad en las metas porque no buscan otro empleo y son los que aportan a la empresa al crecimiento y a la buena organización mejorando la cultura y el ambiente de la institución, el autor acota lo siguiente "Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen

predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social” (p. 38).

Como se observa entonces los aspectos de carácter personal trascienden en la calidad de integración y mejora del compromiso con lo que se sienten parte de la empresa en consecuencia buscan la sana contribución de la misma.

Causas de la satisfacción laboral

Chiavenato (2007), mencionó que la satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

Dentro de una empresa la satisfacción se traduce en cuanto al trato que recibe el personal, la valoración por los esfuerzos recibidos en muchas ocasiones reemplaza a la condición económica, por ello las condiciones de trabajo se refieren a la concordancia que existe entre las disposiciones de la gerencia con las acciones que se traduce de una momento de felicitación por la tarea cumplida, por ello la responsabilidad del ambiente laboral también se traduce en el calor humano del trato sin distinción de jerarquías.

Del mismo modo desde el enfoque de la psicología organizacional, se considera que el capital humano se traduce en la conservación desde una condición integral, es decir no solo se busca la competencia o la alta capacidad para realizar una tarea sino de la conducta del trabajador hacia las metas institucionales, esto se consigue a través de la claridad de la comunicación así como de la confianza que se deposita entre los miembros de la organización, por ello se indica que es mejor una buena relación que una buena producción.

1.2.2. Bases teóricas de la variable rendimiento laboral

Enfoques teóricos de enfermería

En función a los diversos enfoques del desarrollo de la enfermería se consolida en que el personal de enfermería tiene que tener un perfil profesional, espiritual y moral conforme lo describen los análisis de la relación paciente enfermero que se describen a continuación:

Para Senge, Ross y Smith (2004), sostuvieron que aunque la función que determina el ejercicio de la profesión es la de velar por la salud, se le asignan además administrar el cuidado de enfermería, los servicios, unidades y educar para la salud (p. 21).

La organización mundial de la salud (OMS), el consejo internacional de enfermería (CIE) y la organización internacional del trabajo (OIT), consideran que la enfermería debe contener una serie de conocimientos para que pueda realizar la misión que le corresponde dentro de los servicios de salud “La enfermería es parte integral del sistema de atención de salud, que abarca la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y el cuidado de enfermos físicos, mentales e impedidos de todas las edades, en todos los sitios en los que brinda atención de salud y en otros servicios comunitarios” (Senge, Ross y Smith, 2004, p. 112).

Hildegard Peplau

Desarrolló el concepto de enfermera psicodinámica por ello es considerada como la madre de la enfermería en el campo de la psiquiatría, en ella se precisa que para ser optima en su labor parte del entendimiento personal de este modo puede entender a los demás, así como esta condición le permite caracterizar las particularidades de la atención personalizada ya que cada paciente es distinto por sí mismo lo que hace que cada intervención sea distinta y especializada.

Virginia Henderson

Es la pionera en la incorporación de conceptos de nivel fisiológico y psicológico a la atención en enfermería dado que está preparada para asistir o acompañar a los pacientes durante la etapa de su recuperación de la salud, así como en el proceso

de tratamiento y de los momentos en las cuales deja de existir, es decir la enfermera según estas nociones debe articular diversas funciones de carácter psicológico.

Del mismo modo lleva a la explicación de los procesos en las cuales las necesidades de las personas por creer en sí mismo, así como de apoyo y pertenencia está situada con procesos similares al desarrollo de la satisfacción propuesto por Maslow de esta manera, los principios de la relación entre enfermera y paciente está establecido por un conjunto de acciones básicas y complejas que le lleva a precisar en el control emocional las cuales son:

(a) Respirar con normalidad; (b) Comer y beber adecuadamente; (c) Eliminar los desechos del organismo; (d) Movimiento y mantenimiento de una postura adecuada; (e) Descansar y dormir; (f) Seleccionar vestimenta adecuada; (g) Mantener la temperatura corporal; (h) Mantener la higiene corporal; (i) Evitar los peligros del entorno; (j) Comunicarse con otros, expresar emociones, necesidades, miedos u opiniones; (k) Ejercer culto a Dios, acorde con la religión; (l) Trabajar de forma que permita sentirse realizado; (ll) Participar en todas las formas de recreación y ocio; (m) Estudiar, descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal de la salud. (Bautista, 2012, p. 13)

Desde este enfoque Henderson precisa que los seres humanos en general están en las mismas condiciones de mantenerse en buena salud, por tanto las enfermeras deben alcanzar procesos de cuidado de la salud de modo que puedan reflejar esta dinámica y energía de modo positivo hacia el trato con los pacientes en ese sentido las especificaciones pasan por la adecuada forma de llevar una vida activa en la cual este articulada la esencia del desarrollo personal en conocimientos así como la disposición de hacer las cosas con una gran fuerza de voluntad.

Betty Neuwman

Su aporte se encuentra dirigido al cuidado de la salud mental, ella considera que las personas deben mantener un equilibrio entre la concepción de la realidad con

lo emocional, por ello sugiere que deben estar abocado a la regulación de las distintas actividades que lleva el ser humano frente a sus relaciones ambientales, personales de modo que pueda reducir la presencia de la sobrecarga emocional que le lleva a la tensión emocional ya que considera que la persona se describe como un sistema abierto que interactúa con el medio ambiente para facilitar la armonía y el equilibrio entre los ambientes interno y externo.

Dentro de esta concepción se establece el enfoque del desarrollo del ser humano considerado el aporte sustantivo de la teoría general de sistemas, por lo que la forma más considerada es tratar de alcanzar el mayor rendimiento posible en su función laboral reduciendo los riesgos que conforman los elementos externos dentro del propio ambiente.

Patricia Benner

Aporta otra distinción de la enfermería en la cual considera que una de las condiciones fundamentales es que el aprendizaje se desarrolla en la interacción del campo es decir a mayor experiencia mayor concreción de los aspectos teóricos, esta autora sostiene que la teoría por si misma resulta insuficiente para afrontar los procesos de tratamiento o de atención al paciente, la práctica remarca es una de las actividades que lleva a consensuar los procesos técnicos ya que cada intervención es una realidad distinta.

En resumen el rendimiento laboral de la enfermería se encuentra en el campo de la psicología del desarrollo vinculado a la teoría general de sistemas en la cual se prioriza la condición humana.

Definición conceptual de rendimiento laboral

Mahon (2010), señala que “Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que pide su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (p. 67).

Es en el desempeño laboral donde los profesionales manifiestan las competencias laborales e n las que se integran como sistema de conocimientos,

habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a lograr los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Para Torres (2005, p. 21), señaló que el término rendimiento laboral se refiere a lo que en realidad hace el individuo y no solamente lo que sabe hacer, por lo tanto le son importantes aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un determinado periodo), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el rendimiento de sus ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

De acuerdo con el autor existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el rendimiento laboral y la idoneidad demostrada. Cabe precisar que la idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los profesionales al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo. Comprende los siguientes requisitos:

- (a) La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas;
- (b) La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados obtenidos en su trabajo;
- (c) El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las especificaciones de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el rendimiento de determinados cargos;
- (d) La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el rendimiento de los puestos establecidos. (Torres, 2005, p. 22)

A decir de Lara (2009, p. 12), precisó que en la evaluación del rendimiento laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades durante un período de tiempo y de su potencial desarrollo.

Sin embargo para Arias (2014), sostuvo que el rendimiento profesional “es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo” (p. 28). En consecuencia se infiere que es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la pericia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

Asimismo se advierte que la motivación y la actitud del profesional de la salud durante el rendimiento de sus actividades juegan un papel fundamental. En ese sentido la evaluación del rendimiento profesional se caracteriza porque tiene lugar en el contexto real de los servicios de salud y verifica el comportamiento del profesional en cuanto a: “(a) Como organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos; (b) Como organiza e integra el sistema de habilidades en la práctica; (c) Cómo actúa y se interrelaciona con los demás integrantes del grupo de trabajo o equipo de salud, el individuo, la familia y la comunidad” (Arias, 2014, p. 29).

El rendimiento se ha de analizar en la totalidad de la estructura del proceso de trabajo y accionar de los profesionales, se tiene que desagregar en funciones y roles que a su vez definen los problemas que demandan la realización de un conjunto de actividades que se desglosan en tareas.

Lara (2009), señaló que para verificar el rendimiento, es necesario utilizar métodos, técnicas y procedimientos que generen información válida y confiable sobre los aspectos cognoscitivos y psicomotores de su actuación laboral; es en realidad una evaluación combinada de su competencia y rendimiento profesional.

De ello se determina que tiene que desarrollarse, en el contexto real de los servicios de salud y con los actores reales que intervienen en el proceso salud/enfermedad. Debe significar, sin embargo, que en diferentes universidades se plantea la posibilidad de utilizar pacientes estandarizados, con gran entrenamiento y experiencia, en este tipo de evaluación.

Evaluación del rendimiento laboral

A decir de Dressler (2009), mencionó que es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Importancia de la evaluación del rendimiento

Según Dressler (2009), señaló que ésta acción permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora en el rendimiento, ayuda a tomar decisiones de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, ayuda a observar si existen problemas personales que afecten al profesional en el rendimiento del cargo.

Objetivos de la evaluación del rendimiento.

A decir de Dressler (2009), precisó que la evaluación del rendimiento laboral no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

En tal sentido, si se debe cambiar el rendimiento, el mayor interesado, es el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

Usos de la evaluación del rendimiento

Según Morales (2015), enfatizó que la evaluación del rendimiento no es un fin, sino un instrumento, medio o herramienta para la mejora de los resultados del recurso humano de la organización. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de la organización, la evaluación del rendimiento trata de alcanzar los siguientes objetivos intermedios: La vinculación de la persona al cargo, entrenamiento, promociones, incentivos por el buen rendimiento, mejora de las relaciones humanas entre el jefe y los trabajadores a su cargo, auto perfeccionamiento del empleado, informaciones básicas para la investigación de recursos humanos, aproximaciones del potencial de desarrollo de los

trabajadores, incentivos a la mayor productividad, oportunidad de conocimiento sobre los patrones de rendimiento de la organización, retroalimentación con la información del personal evaluado, otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

Ventajas de la evaluación del desempeño

Morales (2015), señaló que un conjunto de ventajas que favorecen las evaluaciones del personal por ello se describe lo siguiente:

- a. Mejorar el rendimiento: mediante la retroalimentación sobre el rendimiento laboral, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento.
- b. Políticas de compensación: la evaluación del rendimiento ayuda a las personas que toman decisiones a quiénes deben recibir aumentos. Muchas empresas conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina mediante evaluaciones de rendimiento.
- c. Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el rendimiento anterior o en el previsto.
- d. Necesidades de capacitación y desarrollo: el rendimiento insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el rendimiento adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.
- e. Planeación y desarrollo de la carrera profesional: la retroalimentación sobre el rendimiento, guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- f. Imprecisión de la información: el rendimiento insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis del puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones.
- g. Errores en el diseño de puesto: el rendimiento insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.
- h. Desafíos externos: en algunos casos el rendimiento se ve influenciado por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores

aparecen como resultado de la evaluación del rendimiento, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

Participación del empleado

Para Mahon (2010), precisó que la participación del empleado en la evaluación del rendimiento, proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.

Mahon (2010), detalló que existen elementos comunes:

(a) Estándares de rendimiento: la evaluación requiere de estándares del rendimiento, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas; (b) Mediciones del rendimiento: son los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser de fácil uso, confiables y evaluar los elementos esenciales que determinan el rendimiento laboral; (c) Elementos subjetivos del calificador: las mediciones subjetivas del rendimiento pueden conducir a distorsionar la calificación. Estas pueden ocurrir con frecuencia cuando el calificador no logra conservar su imparcialidad en estos aspectos: - Prejuicios personales. - Efecto de acontecimientos recientes. - Tendencia a la medición central. - Efecto de halo o aureola. - Interferencia de razones subconscientes. - Métodos para reducir las distorsiones; (d) Técnicas de evaluación: se pueden dividir entre técnicas basadas en el rendimiento en el pasado y las que se apoyan en el rendimiento a futuro.

Estándares de rendimiento

Morales (2015), señaló que en el ámbito laboral se requiere Estándares del Rendimiento, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas; abiertamente; por el contrario, se desprenden en forma directa del análisis de puestos. Basándose en las responsabilidades y labores basadas en la

descripción del puesto, el analista puede decidir qué elementos son importantes y deben ser evaluados en todos los casos.

Cuando se carece de ésta información, por haber ocurrido modificaciones en el puesto, los estándares pueden desarrollarse a partir de observaciones directas sobre el puesto o de conversaciones directas con el supervisor inmediato.

Implicaciones del proceso de evaluación

Se pueden utilizar otros métodos para la evaluación del rendimiento pasado, en caso de que la función esencial del sistema consista en el suministro de retroalimentación.

Mediciones del rendimiento:

A decir de Campos y Novick (2013), describieron que se debe detallar la calificación de labores durante la evaluación del rendimiento, esto requiere también disponer de mediciones del rendimiento, que son los sistemas de calificación de cada labor.

Observación directa e indirecta

Las observaciones del rendimiento laboral se puede llevar a cabo en forma directa o indirecta, la observación directa ocurre cuando la que califica el rendimiento lo ve en persona. La observación indirecta, ocurre cuando el evaluador debe basarse en otros elementos.

Objetividad en las mediciones: Las mediciones objetivas del rendimiento laboral, son las que han sido verificadas por otras personas.

Subjetividad en las mediciones: Las mediciones subjetivas del rendimiento, son las calificaciones que no son verificables, que pueden considerarse como opiniones del evaluador.

Nivel de responsabilidad para la evaluación del rendimiento: Generalmente, se utiliza un sistema centralizado en cuanto al proyecto, construcción e implantación del sistema y descentralizado en cuanto a la aplicación y ejecución.

El supervisor directo: El desarrollo y la administración del plan de evaluación del rendimiento, no es función exclusiva del órgano de recursos humanos, sino que es responsabilidad de línea y debe asesorarse de la asistencia del órgano de recursos humanos.

Campos y Novick (2013), consideraron que: “la persona indicada para evaluar al personal es su propio jefe, quien mejor que nadie tiene o debiera tener las condiciones para hacer el seguimiento y verificar el rendimiento de cada subordinado, diagnosticando cuáles son sus fortalezas y debilidades” (p. 45). Sin embargo, los jefes directos no tienen el conocimiento para poder proyectar, mantener y desarrollar un plan de evaluación del rendimiento de su personal, que es función del órgano de Recursos Humanos, quien proyecta, fija y posteriormente realiza el seguimiento y control del sistema, mientras cada jefe aplica y desarrolla el plan dentro de su círculo de acción. De esta forma, el jefe mantiene su autoridad de línea y evalúa el trabajo realizado por los subordinados mediante el esquema trazado por el plan, mientras el órgano de recursos humanos mantiene su autoridad asesorando a todas las jefaturas por intermedio de orientación e instrucciones necesarias para la buena aplicación del plan.

El empleado

Algunas empresas utilizan el sistema de auto-evaluación por parte de los empleados como un método de evaluación del rendimiento. Este método es poco común, ya que se requiere de un buen nivel cultural, equilibrio emocional y de capacidad para realizar una auto evaluación, libre de subjetivismo y distorsiones personales.

Según Martínez (2014), sostuvo que en este método, el mismo empleado llena el cuestionario y posteriormente lo somete a su superior y juntos analizan los resultados. Este método no puede ser de entera responsabilidad del empleado porque: Puede existir heterogeneidad de objetivos, con criterios de patrones individuales de comportamiento profesional.

Cabe resaltar que no siempre se cuenta con las condiciones de auto evaluación, dentro de los requisitos establecidos por el sistema, lo cual puede

provocar distorsiones y pérdida de precisión de los mismos. Los puntos de vista de los empleados difícilmente coinciden con los de su superior, sobre la evaluación del rendimiento.

La comisión de evaluación del rendimiento

Para Merino (2007), mencionó que la evaluación del rendimiento puede ser atribuida a una comisión especialmente designada para este fin y constituida por individuos pertenecientes a diversos departamentos. La evaluación es colectiva y cada miembro tiene igual participación y responsabilidad en los juicios.

Pasos para lograr evaluaciones útiles de rendimiento:

Seleccionar el tipo de datos para evaluar el rendimiento

Determinar quién efectuará la evaluación.

Decidir sobre una filosofía de evaluación.

Superar deficiencias de evaluación

Diseño de un instrumento de evaluación

Retroalimentación de información a los empleados.

Desarrollo profesional

Mahon (2010), señaló que nuestra sociedad se vuelve más exigente cuando se atraviesan tiempos económicos como el actual.

Por "rendimiento profesional" se entiende la manera en que se cumplen las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. No se trata solo de cumplir las obligaciones, sino de la forma en que éstas se cumplen. De aquí provienen las expresiones habituales de "tener un bajo o alto rendimiento laboral". Se dice que una persona tiene un alto rendimiento laboral cuando realiza sus actividades de manera eficiente en el tiempo, es responsable en su gestión, con resultados de calidad, usa debidamente los recursos que están a su alcance, e intenta contribuir positivamente al funcionamiento global de la organización. Pero ¿qué factores intervienen a la hora de determinar el grado de rendimiento? ¿Cómo se puede mejorar? ¿Qué está en manos de las

distintas partes implicadas, para lograr mejoras en este aspecto?
(Mahon, 2010, p. 14)

En consecuencia se establece que el rendimiento de una persona en su trabajo depende de muchísimos factores que se pueden agrupar en tres grandes niveles que van desde lo más personal y subjetivo, hasta lo más objetivo y organizacional.

Los estímulos organizacionales

Una de las características que se visualiza en este mundo de mucha competencia y globalizado es que las empresas se esfuerzan en ser cada vez mejores, recurriendo a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. En dicho contexto, la óptima administración del factor humano tiene singular importancia.

Una empresa será competitiva o no, dependiendo de la calidad de sus recursos humanos. Es por eso que, con el objetivo de aprovechar al máximo el potencial humano, las empresas desarrollan procesos complejos. Entre otros, los estímulos hacia los trabajadores se constituyen en uno de los factores de importancia para el logro de los objetivos empresariales y facilitar el desarrollo de los trabajadores.

En términos académicos, los estímulos son aquellos factores (impulsos internos y fuerzas externas) capaces de provocar, dirigir y mantener la buena conducta de los trabajadores hacia determinados objetivos. Conocer los móviles de tales estímulos es tan complejo, como la naturaleza humana es compleja si verificamos los motivos por los que una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una empresa, encontraremos que existen muchos factores, desde querer tener dinero que le permita por lo menos cubrir sus necesidades básicas, hasta aspiraciones superiores como la superación.

En concordancia con Bobbio y Ramos (2016), mencionaron que para acercarnos a la comprensión del estímulo se debe tener en claro el aspecto socio-cultural de la sociedad donde se desempeña el trabajador y por otro lado, la

individualidad de éste. Sucede que lo que una persona considera recompensa importante, otra persona podría considerarlo como inútil. Pues, las personas difieren enormemente en el concepto y la forma de percibir las oportunidades de tener éxito en el trabajo.

Estrategias de motivación en una organización.

Para Urbina (2016), indicó que son diversas las estrategias de motivación que suelen utilizar las organizaciones empresariales de nuestro medio. La estrategia a elegirse dependerá de factores como: capacidad económica de la empresa, modelo de gestión organizacional aplicada, ubicación en el sector específico, nivel de posicionamiento en el mercado, objetivos y estrategias que aplica, entre otros. En la práctica las motivaciones que aplican a su personal vienen a ser la combinación de diversas estrategias. Veamos algunas de ellas:

Capacitación laboral

La capacitación laboral ha ido adquiriendo una importancia creciente en los últimos tiempos, como consecuencia del interés de organizaciones por contar con trabajadores que reúnan un conjunto de conocimientos adecuados al puesto, que exige cada vez más competencias laborales innovadoras e imaginativas. Las organizaciones, si desean permanecer en el mercado laboral necesitan ampliar sus conocimientos y de adoptar nuevas tecnologías, para los cuales deben contar con recursos humanos altamente competitivos.

Para Chiavenato, (2007), mencionó que desde el punto de vista de los recursos humanos, coexisten dos tipos de mercados: el mercado de recursos humanos formada por personas desocupadas en edad laboral, por aquellas que laboran actualmente pero que se encuentran insatisfechos y estudiantes; y el mercado laboral conformada por las organizaciones tanto privadas como públicas que requieren incorporar trabajadores. Lo recomendable que pudiera ocurrir en una sociedad es que haya correspondencia entre los dos mercados, vale decir, las vacantes ofertadas sean cubiertas por trabajadores competentes. En la práctica lo que tenemos son trabajadores formados con competencias menores o diferentes que requieren los puestos, creando una diferencia que se suple actualmente con capacitaciones adicionales para ajustar al puesto.

Según Chiavenato (2007), precisó que el mercado de recursos humanos, desde la perspectiva de los directivos, no ofrece ni en cantidad ni en capacitación los recursos humanos que hoy en día se requieren. De momento, la capacitación laboral se convierte en un paliativo de una formación básica, muchas veces inadecuada e insuficiente.

En ese orden de ideas, la capacitación que se postula como parte de la Gestión del potencial Humano, se refiere a un proceso de entrenamiento o reentrenamiento para que mejore su rendimiento laboral en el puesto de trabajo, mejore sus relaciones con sus compañeros y superiores, flexibilice su comportamiento a fin de asimilar los conocimientos de las tecnologías que predisponga su mente al cambio la acción constante.

En concordancia con Chiavenato (2007), precisó que visto así la capacitación debe ser tomada por las organizaciones como un aliado estratégico, que facilita la ruptura de esquemas tradicionales, que por ahora se comportan como “camisas de fuerza”, limitando su avance. Sensibilizando la mente y corazones de los trabajadores, incorporaremos nuevos paradigmas, aquellas que regulan el desarrollo de las organizaciones de estos tiempos. No olvidemos que el escenario actual es de “Hiper cambio y de Hiper obsolescencia”, vale decir, escenario que modifica actitudes y necesidades de los consumidores, procesos y estructuras organizacionales; en suma, modifica productos y servicios que ofertan las empresas. Por tanto, la única forma de marchar a tono con la inestabilidad y el desorden del macro sistema, es a través de una capacitación permanente de los trabajadores.

Es por ello que el tener acceso a esta posibilidad formativa actúa cada vez más como uno de los factores motivadores principales. Para lograr una máxima operatividad y eficiencia en las acciones formativas, consiguiendo que se conviertan en auténticas herramientas motivadoras, las organizaciones empresariales deben utilizar metodologías innovadoras basadas en la integración del aprendizaje y el trabajo. Ello implica innovar los contenidos de los programas

de capacitación, dosificar la intensidad de la capacitación, utilizar equipos y recursos pedagógicos, entre otros.

Participación en la toma de decisiones.

Pezo (2008), refirió que la aceptación y utilización de participación de los trabajadores en la toma de decisiones organizacionales como estrategia motivacional ha sido fortalecida por las teorías e investigaciones llevadas a cabo al respecto. Lo cierto es que la gran mayoría de las personas se sienten motivadas si se les consulta sobre las acciones, problemas o decisiones que les afectan. Por ello, el nivel adecuado de participación se traduce en motivación y en conocimiento valioso para el éxito de la organización.

Además, la toma de decisiones participativa es una forma de reconocimiento. Se relaciona con la necesidad de afiliación y de aceptación, originando en el personal un sentido de logro fundamental para el éxito de la organización.

Dado que esta forma de trabajo permite a las organizaciones a obtener mayores y mejores resultados, a partir de la década del noventa, se inicia, consolidándose con el tiempo, como un estilo de gestión empresarial. Dicha corriente administrativa aplicada con éxito en algunas organizaciones fundamentalmente financieras, se conoce como Empowerment, siendo Ken Blanchard actualmente, uno de los representantes más importantes. (Pezo, 2008, p. 33)

En la práctica conseguir que los directivos modifiquen su percepción del trabajador no es fácil; ello implica en el fondo no solo el cambio de la cultura organizacional, sino fundamentalmente un cambio de actitud del directivo hacia el trabajador.

Calidad de vida laboral

A decir de Chiavenato (2007), sostuvo que la calidad de vida laboral es una de las tendencias últimas más interesantes que las organizaciones vienen implementando como parte de la motivación laboral. Consiste en un enfoque de

sistemas aplicable al diseño de puestos y al logro del enriquecimiento de los mismos, combinando medidas y parámetros económicos, técnicos y sociales. Lo cierto es que la calidad de la vida laboral no es solamente un enfoque amplio sobre el enriquecimiento del puesto, sino que es necesario concebirla como un campo interdisciplinario de investigación y acción en el que se combinan la psicología organizacional, la sociología, la ingeniería industrial, la teoría y desarrollo de la organización, la teoría de motivación y el liderazgo.

La responsabilidad social de la empresa es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y es una decisión voluntaria, que significa por ejemplo asumir de manera decidida una posición a favor de la educación y en contra de las causas o estructuras que de alguna manera reproducen eternamente los mecanismos de pobreza. (Pezo, 2008, p. 33)

Ello no implica que la empresa renuncie a sus beneficios a la creación de espacios económicos; simplemente es aceptar que si en una sociedad el conjunto de las organizaciones no se unen en torno a la responsabilidad social, en el corto plazo la situación podría ser favorable, pero en el largo plazo sería ignorar la catástrofe que se avecinaría cuando la mayoría de la sociedad se debatiría diariamente en condiciones difíciles de subsistencia.

Mejora salarial

Es mucho más que el simple valor monetario por cuanto tener una remuneración equivalente al esfuerzo realizado significa status, poder, satisfactor de necesidades materiales, entre otros. Hay toda una discusión entre los economistas y los psicólogos. Mientras que para los economistas sin dudar de sus capacidad motivadora, su atracción y su poder pueden producir acciones inapropiadas e ilegales, toda vez que despierta la codicia humana que nubla la conciencia, provocando conductas ilegales; para los psicólogos la mejora salarial será un factor motivador hasta cierto punto, por tanto no es la estrategia motivacional más adecuada. Su capacidad motivadora está sujeta a una serie de condicionantes:

La mejora salarial, es un factor motivador hasta que el trabajador alcanza un nivel mínimo de vida, aunque ese nivel de vida tenderá a ser mayor conforme el trabajador adquiera más dinero. Ej. Puede ser que la persona al principio esté satisfecha con una pequeña casa y algunos bienes materiales mínimos; pero como su nivel de vida mejora, el mismo nivel solo será satisfecho cuando tenga una casa grande y otros bienes materiales suntuosos y lujosos. En cualquier caso, no es posible generalizar, por cuanto para algunos el dinero siempre será el factor motivador principal y para otros puede no serlo nunca. (Pezo, 2008, p. 36)

A decir de Chiavenato (2007), manifestó que hay algunas organizaciones que utilizan al dinero para atraer y mantener al personal adecuado en cada puesto y no como factor motivador en sí mismo. Es decir, estas empresas tienen por política salarial, pagar a sus trabajadores remuneraciones competitivos dentro de su sector industrial o dentro de su área geográfica solo con el único propósito de atraer y conservar más capacitado.

Ricse (2013), señaló que para que las remuneraciones sean motivadores eficaces, los trabajadores deben recibir con independencia de los puestos que ocupen, una remuneración que refleje su rendimiento individual, es decir, la forma de asegurarse de que el dinero tiene significado como recompensa para el logro es basar la compensación tanto como sea posible en su rendimiento laboral. Ello implica para la organización tener una política remunerativa diferencial basada en el rendimiento individual del trabajador, lo cual en la práctica significaría incorporar un nuevo paradigma desechando la actual que tiene como fundamento fijar las escalas salariales teniendo como premisa los grupos ocupacionales.

Comunicación interna.

Bautista (2012), precisó que la comunicación interna hace referencia al conjunto de procesos y procedimientos que hacen posible que a través de los canales de la organización se transmiten informaciones o mensajes en el interior de la misma. No se trata de comunicar cualquier información, sino que debe utilizarse con un

criterio de utilidad de forma que la información transmitida responda a la finalidad prevista.

La comunicación es uno de los factores motivadores esenciales ya que permite, no solo conocer el momento presente, sino también el horizonte de futuro, creando un clima de confianza, motivación e ilusión.

Adecuación al ambiente laboral.

Mahon (2011), refirió que es la aptitud o capacidad para desarrollar competentemente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo laboral. Es lo que el candidato hace en realidad. El rendimiento profesional es, por tanto, el comportamiento total o la conducta real del trabajador o el educando en la realización de una actividad o tarea durante el ejercicio de su profesión.

Para Jaen (2014), sostuvo que la competencia profesional abarca al conjunto de conocimientos y habilidades, adquiridos en correspondencia con los objetivos educacionales propuestos. Dentro de las habilidades se incluyen los componentes de la comunicación interpersonal, de realización de procedimientos técnicos (diagnósticos o terapéuticos), etcétera.

Rendimiento es comprendido como el resultado de la combinación de muchos factores, que hacen que la persona actúe en una forma específica; y competencia es solamente uno de esos factores. Chandler y Campane enfatizan rendimiento "como el efecto de lo cual, competencia, es la causa parcial, o explica la competencia a la luz de los rendimientos que los ejemplifican". (Jaén, 2014, p. 35)

Sin embargo, los estudios que buscan esta relación causal han demostrado que otras variables podrían tener una mayor influencia en el rendimiento y no se puede asegurar que una competencia dada, produzca un rendimiento deseable. Otros autores han proporcionado importantes claves para aclarar la definición y relación de los dos conceptos.

El primo refiere a competencia "como lo que una persona puede hacer" y rendimiento "como lo que una persona hace en la práctica". El análisis del rendimiento de una organización es un paso crucial en el proceso de evaluación organizacional. Pero la medición del rendimiento es una de las cuestiones más problemáticas en el campo de la teoría organizacional. Si bien hay diversos enfoques para evaluar el rendimiento organizacional, existe poco consenso en cuanto a lo que constituye un conjunto válido de criterios. (Oñates, 2015, p. 12)

Basoredo (2011), describió que en los años cincuenta, el rendimiento era la medida en que una organización, como sistema social, cumplía sus objetivos. En los años sesenta y setenta, Yuchtman y Seashore (1967), definieron el rendimiento como "la capacidad de una organización de explotar su entorno para tener acceso a recursos escasos". En los años ochenta y noventa, a medida que el pensamiento constructivista se volvió más estándar en la teoría organizacional, se reconoció que la identificación de las metas de la organización es algo más complejo de lo que se pensaba. Una medición del rendimiento organizacional necesita considerar las percepciones de los múltiples miembros o interesados directos de la organización, incluidos aquellos que trabajan dentro de ella. En otras palabras, el concepto de rendimiento organizacional es, al menos en parte, algo que se interpreta individualmente. La influencia o el poder de los diferentes interesados directos determinan cuál es el mensaje de rendimiento predominante.

Bautista (2012), consideró que el punto de partida para evaluar el rendimiento de una organización es su efectividad. La definición de efectividad que se utiliza aquí está inscrita fundamentalmente en lo que entendemos por organización. Por lo común, las organizaciones se definen como instrumentos de propósito. Utilizando la definición clásica de organización (Etzioni, 1964), cada organización se establece para una función específica que se aclara por medio de sus metas. Las metas se hacen visibles por medio de los resultados de la labor de la organización y las actividades que realiza para lograr esas metas.

En nuestro marco la efectividad de una organización es el requisito previo para que cumpla sus metas. En primer lugar, no está claro si puede decidirse sobre un

conjunto único de metas o siquiera lograr consenso sobre un conjunto múltiple de metas para una organización. En segundo lugar, tampoco está claro adónde ir ni a quién recurrir para identificar metas o procurar consenso. Pese a estas dificultades, las organizaciones adoptan una variedad de procesos para identificar sus metas, objetivos y sistemas para comunicar su grado de efectividad es decir, hasta qué punto logran sus metas a sus interesados directos.

Disposición al trabajo

Se refiere básicamente a la actitud de la persona ante sus obligaciones, es decir, el grado de implicación, motivación y predisposición con la cual la persona encara su trabajo, independientemente de las circunstancias en que éste se desarrolle. Ante una misma circunstancia externa, dos personas pueden demostrar actitudes distintas que a su vez generan resultados diferentes.

Especialistas del tema señalan que en este nivel la clave principal está en la capacidad de auto-motivarse y en la obtención de satisfacciones intrínsecas (aquellas satisfacciones internas que la persona siente al momento mismo de realizar su trabajo y que son totalmente independientes de cualquier resultado posterior que acontezca).

Para Bautista (2012), sostuvo que la disposición al trabajo es algo que en última instancia está, en muy buena medida, en las manos de la persona misma, pero también es cierto que ciertos factores externos, como formas ineficaces de funcionamiento en una empresa, la percepción de incapacidad a la hora de influir en un cambio colectivo positivo, o un estilo anticuado de liderazgo por parte de los responsables, pueden influenciarla negativamente.

Capacidad de trabajo

Jaén (2014), mencionó que entran en juego las habilidades competitivas y conocimientos que tiene la persona para realizar sus obligaciones. A un artista de artes gráficas no se le puede pedir que construya un edificio, pues incluso con la mejor actitud posible por su parte le faltarán conocimientos técnicos. Lo anterior es evidente, pero no lo es tanto que hoy en día no solo se requieren capacidades técnicas, sino también capacidades organizativas (que aseguren la mejor auto-

gestión de la carga de trabajo), así como habilidades emocionales (importantes para que las personas puedan relacionarse de manera adecuada con el equipo bajo su cargo, con sus compañeros o superiores.

En este nivel, la responsabilidad de los conocimientos y habilidades recaen en el trabajador y en la empresa. En cambio, la empresa ha de asegurar una buena integración en su manera colectiva de funcionar de los trabajadores nuevos, así como una formación, coaching laboral y un reciclaje constante para los demás trabajadores que les permita mejoras en sus capacidades.

Recursos de trabajo

Para Bobbio y Ramos (2016), mencionaron que bajo este último nivel, se agrupan todos los recursos que la empresa pone a disposición del trabajador para que éste cumpla sus obligaciones. Implica tanto a los recursos materiales (económicos, tecnológicos, de soporte) como inmateriales (sensación de apoyo, conocimiento, estilo de liderazgo). Si los recursos no están disponibles, el rendimiento de los trabajadores se limita a pesar de la buena actitud y las capacidades disponibles.

Resulta útil en los trabajadores como los directivos tengan presentes estos tres niveles, los revisen para cubrirlos adecuadamente e incluso los soliciten cuando sean necesarios, pues así se podrá tener el grado de rendimiento que las circunstancias actuales nos exigen individual y colectivamente.

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Los estudios sobre satisfacción y rendimiento laboral siempre están en análisis y las nuevas concepciones radican en la búsqueda de nuevas concepciones relacionadas al desarrollo humano especialmente en los trabajadores en el campo de la salud, por ello al revisar las teorías existentes, estas se encuentran dentro de la psicología organizacional en la cual se considera que las repercusiones que tiene la condición psicológica del trabajador es una condición fundamental para lograr su máximo rendimiento dentro de las funciones que ejerce en la organización. Dentro de esta perspectiva se sitúa los factores personales y los

sociales que implican en la conducta humana la misma que hace que se pueda desarrollar aspectos positivos o negativos en el ámbito laboral.

Por ello, de acuerdo con Suasnabar (2015), señaló que la importancia del análisis del desempeño de los trabajadores parte de la motivación como lo establece la teoría según la siguiente precisión:

En base a la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría bifactorial de Herzberg. Se divide en dos partes valorando los componentes laborales que ocasionan insatisfacción laboral en los profesionales de enfermería y la importancia relativa de estos componentes para las enfermeras. Las dimensiones evaluadas son: salario, estatus profesional, autonomía, normas organizativas, requerimiento del empleo e interacción. (Suasnabar, 2015, p. 44)

Por ello la relevancia se encuentra en concordar la vigencia de estos aportes dado que en el actualidad se promueve el sistema laboral por competencias en la misma que el trabajador debe desarrollar sus capacidades.

1.3.2 Justificación práctica

El estudio es pertinente dado que en la actualidad existe un alto nivel de disconformidad entre los trabajadores del nosocomio, por ello los resultados que se logre alcanzar, permitirá desarrollar estrategias de concordancia laboral así como para el análisis de nuevas alternativas de promoción y fomento del desarrollo profesional del personal técnico de enfermería, ya que el sistema de trabajo, afecta directamente a las relaciones interpersonales, de ahí que los hallazgos también servirían para establecer la carga de trabajo así como los niveles de cumplimiento de responsabilidades.

1.3.3 Justificación metodológica

El presente estudio se realiza en el campo de la salud, en la cual no existen investigaciones directamente trabajadas con las características de las muestras, por lo que el aporte significativo radica en la estructuración de los instrumentos de recolección de datos ya que se elaboran para la realidad de este estudio a través

del método de operacionalización de variables así como la determinación de la validez por el sistema de juicio de expertos la misma que mediante el método de prueba piloto se procedió a la determinación de la confiabilidad estadística en la cual se utiliza el coeficiente Alpha de Cronbach por tratarse de instrumentos basados en escala de percepción con cinco alternativas de respuesta. En consecuencia el aporte de este trabajo es en proporcionar instrumentos para otras investigaciones en contextos similares así como el incremento del conocimiento a través de la prueba de hipótesis.

1.3.4 Justificación social

En el campo social el estudio cobra vigencia dado que la comunidad académica pueda tomar este estudio considerando su particularidad para la réplica de otras realidades con la cual pueda generarse estrategias de mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores técnicos en enfermería ya que la relación que existe en la atención del servicio de salud implica la necesidad de estar en condiciones mentales y físicas acorde a la necesidad del usuario, por ello se espera un alto nivel de rendimiento con la cual los procesos de estudio puedan promover acciones de desarrollo social del trabajador.

1.4. Problema

1.4.1. Planteamiento del problema

La condición psicológica de las personas en el ambiente laboral es una de los factores de mayor incidencia en el desempeño que tienen, considerando el alto nivel de exigencia sobre los resultados, así como de la posibilidad de alcanzar cubrir las necesidades de la demanda de los servicios en general, por ello las empresas de mayor producción brindan programas de fortalecimiento de capacidades para buscar promocionar el desarrollo personal así como de brindar algunas oportunidades de crecimiento profesional.

Gauthier (2015), expuso ante la organización mundial del trabajo (OIT) el informe de 17 países en las cuales se realizó los análisis de la satisfacción laboral de trabajadores de tres niveles de desarrollo laboral, profesionales de alta dirección, profesionales de gestión y dirección así como de profesionales con funciones técnicas específicamente relacionadas al mundo laboral en el campo de

la salud, los resultados descritos indican que el 50% de los profesionales técnicos presentan insatisfacción moderada respecto al ingreso económico percibido y un 30% menciona el descontento por no alcanzar puesto de desarrollo y oportunidades de contribuir accediendo a puestos de ascenso en la empresa dado que no existe una política clara de desarrollo del personal.

Otro estudio realizado en Colombia por Mondragón (2014), describió que el profesional técnico de enfermería en los hospitales de Cali, Medellín y Santa Fe de una población de 750 trabajadores, reportan que la insatisfacción laboral está relacionada con el nivel de remuneración en un 45% quienes consideran insuficiente sus ingresos mensuales, mientras que un 25% presenta una insatisfacción alta debido a la forma como se distribuye las responsabilidades y la rotación del puesto de trabajo, dado que consideran que existe favorecimiento por cuestiones externas y no por merito laboral.

En el Perú, la preocupación por identificar los niveles de satisfacción y rendimiento laboral es casi una constante especialmente en el sector de producción privada, en la cual de acuerdo con Montoya (2013) las empresas especialmente constructoras y mineras se preocupan por el bienestar de sus trabajadores con lo que han logrado reducir los niveles de insatisfacción por el contrario han incrementado el nivel de producción dado la política de incentivos por alta producción, asistencia en el cuidado de la salud así como de brindar asesoría para la capacitación profesional.

Sin embargo el reporte del Ministerio de Salud (Minsa) expuesto por García (2015) indica que el rendimiento laboral de los trabajadores solo alcanza un 65% de cumplimiento de funciones, existiendo alto nivel de reclamos por imposición de las rotaciones laborales y destaque del personal sin coordinación con las organizaciones que les representa, siendo perjudicados en sus gastos de movilidad y alimentación, del mismo modo menciona que el 85% de los profesionales técnicos de enfermería de los hospitales a cargo del Minsa están altamente disconformes con la remuneración que perciben así como del alto riesgo que tienen frente a la posibilidad de contraer alguna enfermedad por

exposición directa a falta de implementos de protección para asistir a los pacientes con enfermedades transmisibles.

Específicamente se precisa que el hospital Hermilio Valdizán, también corresponde al sistema de nosocomios a cargo del Minsa en el Perú, las características de gestión son de aplicación normativa según lineamientos de política sectorial, por ello la asignación del personal está a cargo del área de recursos humanos asignados por jefaturas de cada área de intervención, ya sea por consultorios de atención ambulatoria, de internado o de cuidados intensivos, en esta condición el personal técnico de enfermería se encuentra distribuido de acuerdo a las necesidades que exige la realidad de la demanda de los usuarios.

Durante el primer semestre la representación sindical de los profesionales técnicos de enfermería propiciaron una paralización de protesta por inconformidad de sus remuneraciones, dentro del pliego de reclamos también figuraban mejoramiento de la calidad de vida, incremento del presupuesto para la adquisición y dotación de implementos de protección, así como de un programa sostenido de desarrollo profesional dentro del área.

Cabe precisar que este sector es una de las áreas del hospital que menos remuneración percibe con la cual se ven afectados ya que el régimen público de remuneración los ubica dentro de la escala salarial que no supera los 400 dólares mensuales, estas acciones presentan grandes problemas de insatisfacción con lo que en la mayoría de casos los profesionales optan por renunciar al puesto de trabajo y pasar al sector privado en la cual existe otro nivel promocional del empleo.

Ante esta condición la variable rendimiento laboral se considera que también está afectada ya que es constante percibir las molestias de los usuarios especialmente quienes asisten desde lugares muy lejanos de la capital, por ello la preocupación por conocer de manera directa desde la percepción del trabajador se realiza este estudio quienes deben precisar las funciones que cumplen, así como quienes deben describir las condiciones de satisfacción de su trabajo realizado con lo que la posibilidad de aportar algunos aspecto a la gestión se

propone el estudio de dos variables como son la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, del personal técnico de enfermería dado que se trata de profesionales que asisten de manera directa a los procedimientos del cuidado de la salud de los pacientes.

1.4.2. Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?

1.4.3. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la dimensión factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específico 1

Existe relación directa y significativa entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre la dimensión factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

1.6. Objetivos

En función a lo planteado se formulan los objetivos a ser alcanzados a razón de la intervención del estudio.

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rendimiento laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la dimensión factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

En el presente estudio se consideraron 2 variables: Satisfacción laboral y rendimiento laboral.

Definición conceptual de las variables

Definición conceptual de la variable satisfacción laboral

A decir de Chiavenato (2007), sostuvo que la “satisfacción laboral, es el grado o desagrado que expresa el personal de enfermería en relación a los factores intrínsecos y Extrínsecos en su ambiente laboral” (p. 71). Por ello, se analiza desde la concepción organizacional del comportamiento humano del personal técnico en enfermería del hospital Hermilio Valdizan.

Definición conceptual de la variable rendimiento laboral

Mahon (2010), señaló que “Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que pide su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (p. 67).

Es en el desempeño laboral donde los profesionales manifiestan las competencias laborales e n las que se integran como sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a lograr los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

2.2. Definición operacional

A decir de Mejía (2007), citando a Kerlinger y Lee (2002), precisó que la operacionalización de las variables es el procedimiento de organización de las características medibles del objeto de estudio estructurando del sentido abstracto al sentido concreto de modo que pueda ser observado y medido de acuerdo a los objetivos del estudio.

Definición operacional de la variable satisfacción laboral

Para el estudio se asumió la teoría de Chiavenato (2007), indicó que la satisfacción está compuesto por dos factores intrínseco y extrínseco en la cual se establece la satisfacción en tres niveles que van desde satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho respecto a las funciones laborales que cumplen el personal de enfermería hospital Hermilio Valdizán para ello se toma el instrumento de recolección de datos estructurados en dimensiones, indicadores e ítems que están de acuerdo al objetivo propuesto.

Tabla 1

Operacionalización de variable satisfacción laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Nivel	Intervalo
Factor Intrínseco	Desarrollo profesional	1, 2, 3, 4	(5) Muy de acuerdo	Satisfecho	88 - 120
	Reconocimiento	5, 6, 7, 8	(4) De acuerdo	Poco satisfecho	56 - 87
	Autorrealización	9, 10, 11, 12	(3) Indiferente	Insatisfecho	24 - 55
Factor Extrínseco	Social	13, 14, 15, 16	(2) En desacuerdo		
	Económico	17, 18, 19, 20	(1) Muy en desacuerdo		
	Sistema de trabajo	21, 22, 23, 24			

Nota: Adaptado de Chiavenato (2007).

Definición operacional de la variable rendimiento laboral

Tabla 2

Operacionalización de variable rendimiento laboral

DIMENSIÓN	INDICADOR	SUB INDICADORES	Escala	Nivel
Participación del empleado	Planificación	1, 2, 3	Nunca	Excelente
	Responsabilidad	4, 5, 6	Casi nunca	Bueno
	Iniciativa	7, 8, 9	nunca	Malo
Formación del desarrollo profesional	Oportunidad	10, 11, 12	A Veces	
	Calidad del trabajo	13, 14, 15	Casi siempre	Intervalo
Adecuación al ambiente laboral	Cantidad de trabajo	16, 17, 18	siempre	99 - 135
	Relaciones interpersonales	19, 20, 21	Siempre	63 - 98
	Puntualidad	22, 23, 24		27 - 62
	Cumplimiento de las normas	25, 26, 27		

Nota: Adaptado de Mahon (2010).

La variable rendimiento laboral es sustentada por la teoría de Mahon (2010) en la cual se establecen tres componentes que son: Participación del empleado, formación del desarrollo profesional y adaptación al ambiente laboral, la misma

está integrada por un total de 9 indicadores de eficiencia laboral que derivan un total de 24 ítems, con la cual se establecen los niveles de: Excelente, bueno y malo.

2.3. Metodología

Método hipotético deductivo

El estudio se realizó en el enfoque cuantitativo, por ello se hizo uso del método Hipotético deductivo con el propósito de contrastar la problemática de estudio con el sustento teórico en función a las variables satisfacción laboral y rendimiento laboral

2.4. Tipo de estudio

Básico y descriptivo correlacional.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostuvo que es una investigación básica ya que se considera solo el “estudio de análisis de la teoría en contraste con la realidad” (p. 85), en la cual las suposiciones son identificadas desde los conceptos sujetos de los principios y leyes en la cual se encuentra un nivel de comportamiento humano sin buscar explicaciones de la variable satisfacción laboral y rendimiento laboral.

También es conocido como estudio correlacional en la medida que solo se busca establecer la relación entre dos características particulares desde una misma observación en concordancia con las propuestas de conocimientos fundamentados a la cual se busca generalizar.

2.5. Diseño

No Experimental - Transversal

Hernández et al. (2010), sostuvo que en un estudio de diseño no experimental los datos se captan sin manipular el hecho o fenómeno con la cual se analiza en relación al objetivo propuesto considerando sus características las mismas que se establecen en niveles”. Asimismo se precisa que es un estudio de corte transversal dado que se interviene en el problema en un solo momento como es

el caso de las variables satisfacción laboral y rendimiento laboral dentro del contexto del hospital Hermilio Valdizán.

Se denota:

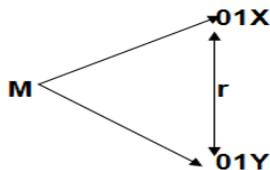


Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de Sánchez y Reyes (2008).

Dónde:

M: Muestra de estudio

X: Satisfacción laboral

Y: Rendimiento laboral

01: Coeficiente de relación

r: Correlación

2.6. Población, muestra y muestreo:

Población

Para la investigación se consideró como población a todo el personal técnicos de enfermería del hospital Hermilio Valdizán quienes se encuentran laborando en condición de nombrados con una antigüedad de 5 años de servicio a más en forma ininterrumpida, dicha población cuenta con 150 profesionales técnicos de enfermería en el año 2017.

Muestra

De acuerdo con Hernández et al (2010), consideró muestra a la proporción representativa del total de la población, en tal sentido se trata de una muestra probabilística, y para el cálculo correspondiente se utilizó la siguiente fórmula probabilística que es utilizada cuando se tiene una población finita:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	150
Alfa	α	0.050
Nivel de Confianza	1- α	0.975
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.960
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión (error muestral)	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	108.00

De acuerdo al cálculo realizado se tiene una muestra de 108 trabajadores de enfermería del hospital Hermilio Valdizán.

Muestreo

Para elegir a los participantes de la población se realizara mediante la técnica aleatoria simple en la cual se sorteara a los integrantes, es decir se llevara a cabo la selección tipo rifa considerando que todos tienen la misma posibilidad de pertenecer a la muestra de estudios.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de la encuesta

Se utiliza la técnica de la encuesta en la medida que se busca datos perceptivos sobre las condiciones de trabajo en el hospital Hermilio Valdizán siendo factible ya que según esta técnica se puede recolectar datos en grandes muestras y en un determinado momento.

Instrumentos de recolección de datos

En el estudio se hace uso de instrumentos en el modelo de escala Likert para recolectar las opiniones de los encuestados.

Cabe indicarse que los instrumentos se construyeron mediante el método de operacionalización de variables en la cual la teoría se descompone en dimensiones e indicadores y de la misma se formulan los ítems para recolectar datos.

Instrumento 1.

Datos generales

Título:	Escala de determinación de la satisfacción laboral
Autor:	Br.
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Identificar el nivel de satisfacción laboral de profesionales de enfermería del hospital Hermilio Valdizán
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	La escala tiene la consistencia del análisis de implicancia de la satisfacción laboral con el rendimiento laboral
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: (5) Muy de acuerdo; (4) De acuerdo; (3) Indiferente; (2) En desacuerdo; (1) Muy en desacuerdo la escala está conformada por 02 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones respecto al nivel de satisfacción laboral

Instrumento 2.

Datos generales

Título:	Escala de determinación del rendimiento laboral
Autor:	Br.
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Identificar el nivel de rendimiento laboral de profesionales de enfermería del hospital Hermilio Valdizán
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	La escala tiene la consistencia del análisis de implicancia de la

satisfacción laboral con el rendimiento laboral

Estructura: La escala consta de 27 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones respecto al nivel de rendimiento laboral

Validez

Para determinar la determinación de la validez interna se recurrió al método de criterio de jueces, a quienes se les solicitó la evaluación de los instrumentos basado en la operacionalización de las variables y considerando el objetivo del estudio con la cual se busca medir lo que realmente se busca alcanzar en relación con el objetivo del estudio planteado.

La validez lo dictaminaron tres doctores de la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo cuya experiencia es reconocida en el campo de investigación en ciencias y humanidades.

Tabla 3

Validez del cuestionario sobre satisfacción laboral

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1. Fredy Antonio Ochoa Tataje	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2. Gregorio Ancco Rodríguez	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 3. Seminario Huamán Quispe	Hay Suficiencia	Es aplicable

Nota: Tomado de los certificados de validez de contenido de los anexos. (p.131).

Los jueces en su conjunto dictaminaron la validez del instrumento indicando que existía la suficiencia en coherencia, pertinencia y claridad de los ítems en general por tanto se considera aplicable al estudio.

Tabla 4

Validez del cuestionario sobre rendimiento laboral

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1. Fredy Antonio Ochoa Tataje	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2. Gregorio Ancco Rodríguez	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 3. Seminario Huamán Quispe	Hay Suficiencia	Es aplicable

Nota: Tomado de los certificados de validez de contenido de los anexos. (p.131).

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, et al (2010), mencionó que la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

La confiabilidad de ambos instrumentos se realizaron mediante una prueba piloto, para ello se aplicaron los instrumentos a una muestra conformado por 20 participantes cuyas características son similares a la muestra elegida, con dichos datos se elaboraron una base de datos para ser trasladado al software estadístico SPSS 21.0 en función a los niveles de confiabilidad esperado.

Tabla 5

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Tabla 6

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción laboral

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Factor Intrínseco	,922	12
Factor extrínseco	,865	12
Satisfacción laboral	,889	24

Tabla 7

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable rendimiento laboral

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Participación del empleado	,874	9
Desarrollo del Profesional	,865	9
Adaptación al ambiente laboral	,890	9
Rendimiento laboral	,811	27

El reporte estadístico indica que las dimensiones y las variables se encuentran entre los índices superiores a ,800 y considerando que estos niveles indican alta confiabilidad se dictamina que ambos instrumentos son fiables por tanto se encuentran factibles para ser aplicado al estudio.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para realizar la recolección de datos se solicitó el permiso del hospital nacional Hermilio Valdizan (oficina de docencia e investigación), el cual informó sobre los requisitos para obtener la autorización respectiva (proyecto incluido, carta de solicitud por la investigadora, adjuntando el resumen de la Investigación y finalmente pasó por el comité de ética del hospital Hermilio Valdizán.

Una vez obtenida la autorización, la investigadora procedió a realizar las coordinaciones con la jefa del departamento de enfermería, para poder realizar la recolección de datos, orientando acerca de las encuestas que se van a realizar a los enfermeros (as) previo consentimiento informado, respetando el anonimato de las respuestas y despejando las dudas que pudiese haber durante la encuesta. La ejecución de la recolección de datos se realizara entre los meses de setiembre 2017.

Una vez obtenido los datos se procederá a su ordenamiento y determinación de los niveles de acuerdo a los intervalos propuestos, en la misma que se hará uso del análisis de datos a través de la estadística descriptiva en frecuencias descriptivas ya que se trata de variables cualitativas con escala Likert que tipifican la característica de una variable ordinal.

Para la prueba de hipótesis se hará uso de la prueba no paramétrica mediante el coeficiente de correlación rho Spearman ya que se trata de variables cualitativas ordinales.

Valores considerados en la prueba de Spearman:

Coefficiente de correlación (rho): indica la fuerza y dirección de la relación entre variables, según los siguientes valores considerados:

Relación muy débil: $< 0,2$

Relación débil:	0,2 y 0,4
Relación moderada:	> 0,4 a 0,6
Relación fuerte:	> 0,6 a 0,8
Relación muy fuerte:	> 0,8 a 1

Significancia (p valor):

Indica si existe significancia estadística, es decir si los resultados obtenidos se deben al azar o a la relación entre variables.

Si p valor $\geq \alpha$ (significancia = 0,05), entonces se acepta la H_0 (nula)

Si p valor $< \alpha$ (significancia = 0,05), entonces se rechaza la H_0 (nula)

Baremo y determinación de los niveles de análisis de las variables

Tabla 8

Baremo de medición de la satisfacción laboral

Niveles	Satisfacción laboral	Factor intrínseco	Factor extrínseco
Severa	88 - 120	44 - 60	44 - 60
Moderada	56 - 87	28 - 43	28 - 43
Leve	24 - 55	12 - 27	12 - 27

Nota: Elaborado para el estudio.

Los niveles de satisfacción en los trabajadores son tres:

Satisfecho: indica el reconocimiento de las características de la profesionalidad y su autorrealización así como la disposición al logro de sus metas personales, profesionales e institucionales.

Poco satisfecho: Indica las características de identidad y pertenencia en base a sus posibilidades sin embargo encuentra todos los elementos de las condiciones de relación con la institución.

Insatisfecho: Indica el nivel de frustración y poca asertividad para el crecimiento profesional producto de las condiciones del sistema organizacional de la institución que afecta a su desarrollo profesional.

Tabla 9

Baremo de medición de la rendimientto laboral

Niveles	Rendimiento laboral	Participación del empleado	Formación del desarrollo profesional	Adecuación al ambiente laboral
Excelente	99 - 135	34 - 45	34 - 45	34 - 45
Bueno	63 - 98	22 - 33	22 - 33	22 - 33
Malo	27 - 62	9 - 21	9 - 21	9 - 21

Nota: Elaborado para el estudio.

De acuerdo a la propuesta de Mahon (2010), mencionó que la medición se trata de acciones observables medibles y cuantificables, por ello debe traducirse en indicadores de eficacia en función a la gestión por resultados.

Excelente: Indica el cumplimiento de funciones dentro del tiempo previsto en concordancia con los objetivos institucionales mostrando eficacia en la labor encomendada y evitando errores en el proceso de su desempeño.

Bueno: Indica el cumplimiento de sus funciones con responsabilidad pero siempre requiere de apoyo y orientación de las labores en función a las metas establecidas por las organizaciones.

Malo: Indica el comportamiento deficiente, con escasa responsabilidad que no está acorde a las metas propuestas por la institución.

2.9. Aspectos éticos

Toda investigación que tenga como objeto de estudio al ser humano, debe ser aprobado por el comité de ética, por ello, este estudio, pasó por comité de investigación (oficina de docencia e investigación) del hospital Hermilio Valdizán, ya que, es donde se realizó el estudio de investigación. Se respetó los principios bioéticos de autonomía, ya que los enfermeros no fueron forzados a participar, asegurando el consentimiento y voluntario. Justicia porque todos recibieron el mismo trato, beneficencia ya que no se transgredió ni se puso en riesgo su integridad y no maleficencia porque no se alteró los datos de la investigación realizada. También la investigación en estudio fue sometido a evaluación por el comité de ética de la institución donde se realizó dicha revisión final se resaltó que el estudio verificó los principios de respeto a la persona, beneficencia y justicia,

los datos fueron procesados mediante la asignación de códigos para preservar el anonimato de las unidades de análisis participantes.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo de las variables

Para el análisis, se utilizaron las puntuaciones de la variable satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017, de acuerdo al reporte se establecen la distribución de los niveles y rangos en función al objetivo del estudio.

Tabla 10

Niveles de la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	41	38,0	38,0	38,0
	Poco satisfecho	46	42,6	42,6	80,6
	Satisfecho	21	19,4	19,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Nota: Resultados SPSS 23.

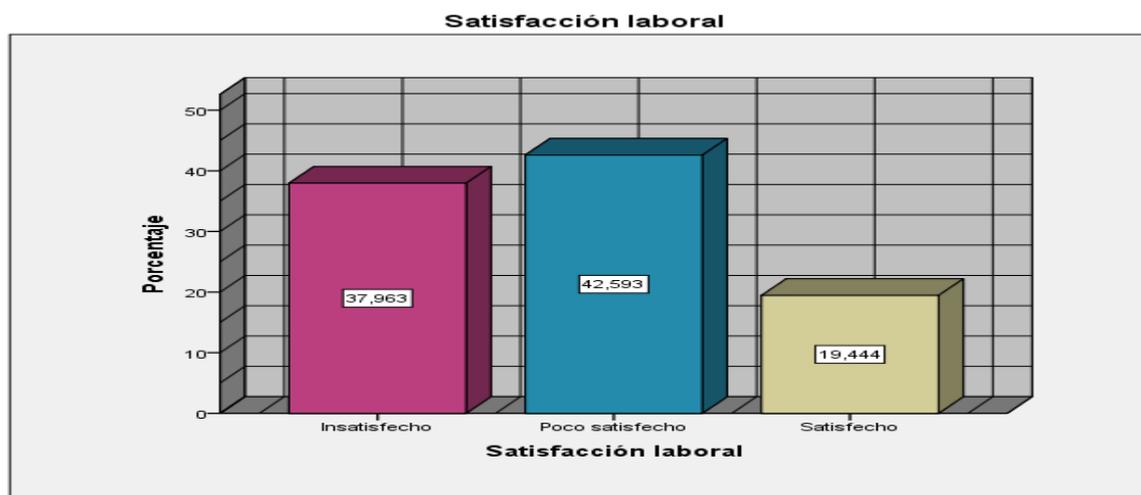


Figura 2. Distribución de niveles de la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Según el reporte del análisis estadístico, se observa que los niveles de la Satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017, en su mayoría 42,5% se encuentra poco satisfecho, mientras que el 37,9% muestra el nivel de insatisfecho y un 19,4% se encuentra en el nivel satisfecho de la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

Tabla 11

Niveles de rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	38	35,2	35,2	35,2
	Bueno	48	44,4	44,4	79,6
	Excelente	22	20,4	20,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Nota: Resultados SPSS 23.

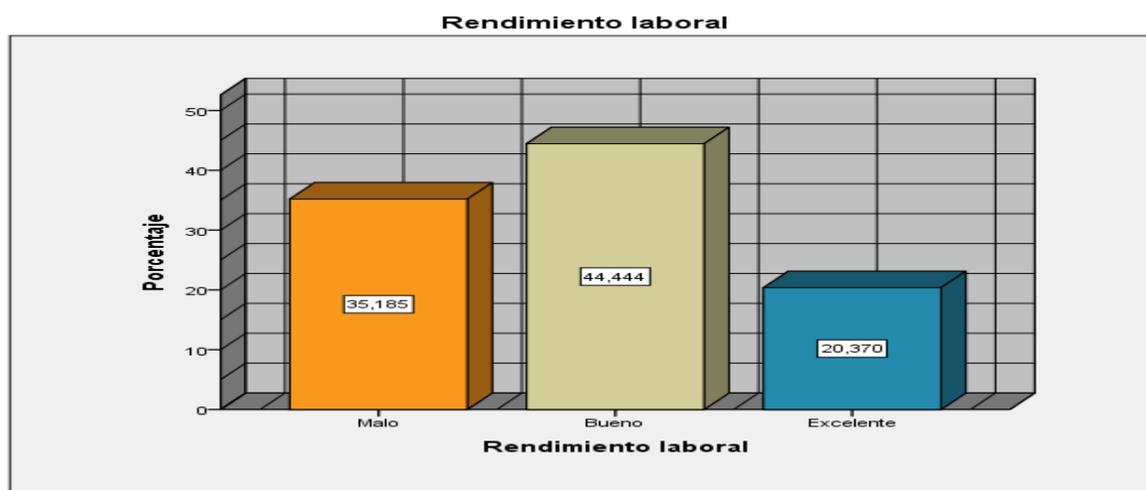


Figura 3. Distribución de niveles de rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

El reporte del análisis estadístico de la variable rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017; se observa que para una mayoría significativa de encuestados 44,4% el rendimiento laboral es de nivel bueno; mientras que el 35,1% muestra un nivel malo de rendimiento, y solo el 20,3% alcanza el nivel excelente de rendimiento laboral en el hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

3.1.1. Niveles de relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

Siguiendo el análisis, se determina a nivel descriptivo las relaciones entre las variables de acuerdo al objetivo de la investigación.

Resultado general de la investigación

Tabla 12

Distribución de frecuencias entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

			Rendimiento laboral			Total
			Malo	Bueno	Excelente	
Satisfacción laboral	Insatisfecho	Recuento	35	5	1	41
		% del total	32,4%	4,6%	0,9%	38,0%
	Poco satisfecho	Recuento	2	42	2	46
		% del total	1,9%	38,9%	1,9%	42,6%
	Satisfecho	Recuento	1	1	19	21
		% del total	0,9%	0,9%	17,6%	19,4%
Total	Recuento	38	48	22	108	
	% del total	35,2%	44,4%	20,4%	100,0%	

Nota: Resultados SPSS 23.

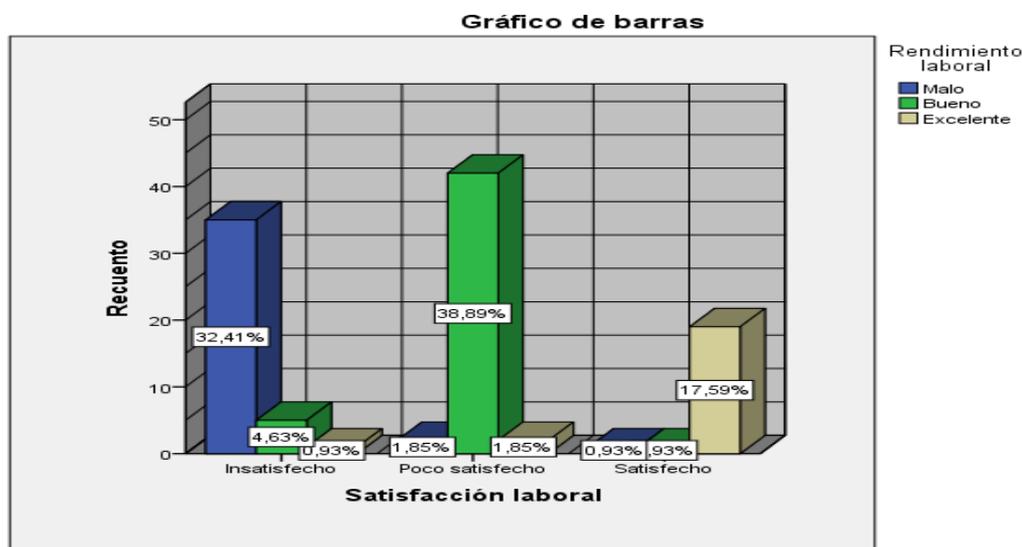


Figura 4. Niveles entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

En la tabla y figura, se observa que el 38,9%, presenta un nivel de rendimiento laboral Bueno, dichos trabajadores se encuentran en el nivel de poco satisfecho en la satisfacción laboral, asimismo se observa que una minoría significativa 32,4% del personal técnico de enfermería reporta el nivel de malo en el rendimiento laboral, ellos mismos se encuentran en el nivel de insatisfecho de la satisfacción laboral; finalmente se observa que el 17,6% alcanza el nivel excelente

del rendimiento laboral, ellos mismos presentan el nivel de satisfecho en la satisfacción laboral en el hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

3.1.2. Niveles de relación entre factor intrínseco y el rendimiento laboral.

Resultado específico 1 de la investigación

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería

		Rendimiento laboral			Total	
		Malo	Bueno	Excelente		
Factor intrínseco	Insatisfecho	Recuento	27	10	3	40
		% del total	25,0%	9,3%	2,8%	37,0%
	Poco satisfecho	Recuento	8	36	3	47
		% del total	7,4%	33,3%	2,8%	43,5%
	Satisfecho	Recuento	3	2	16	21
		% del total	2,8%	1,9%	14,8%	19,4%
Total		Recuento	38	48	22	108
		% del total	35,2%	44,4%	20,4%	100,0%

Nota: Resultados SPSS 23.

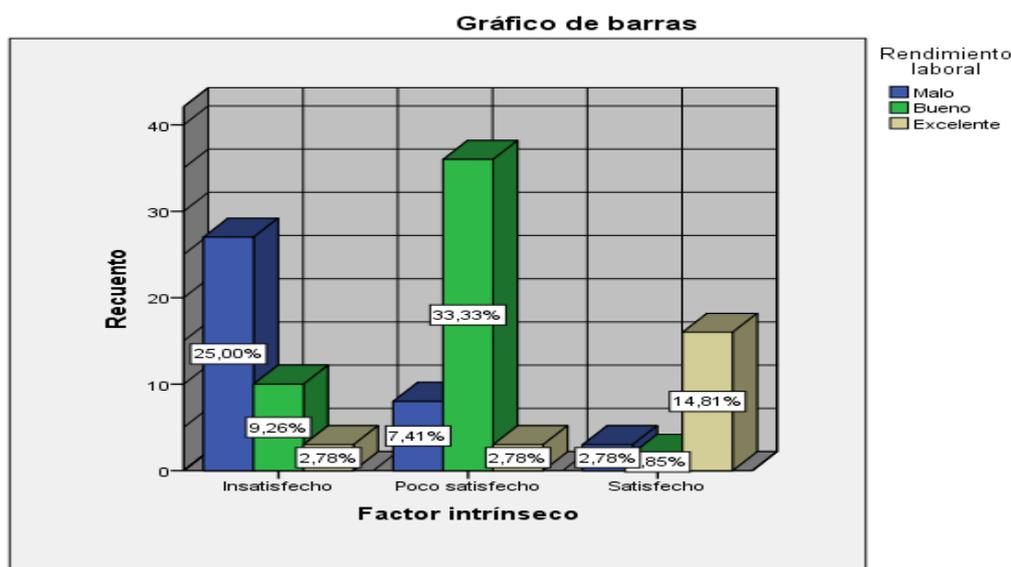


Figura 5. Niveles entre factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

En la tabla y figura, se observa que el 33,3%, presenta un nivel de rendimiento laboral Bueno, dichos trabajadores se encuentran en el nivel de poco satisfecho en la dimensión factor intrínseco de la satisfacción laboral, asimismo se observa que una minoría significativa 25,0% del personal técnico de enfermería reporta el

nivel de malo en el rendimiento laboral, ellos mismos se encuentran en el nivel de Insatisfecho en la dimensión factor intrínseco de la satisfacción laboral; finalmente se observa que el 14,8% alcanza el nivel excelente del rendimiento laboral, ellos mismos presentan el nivel de satisfecho en la dimensión factor intrínseco de la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería en el hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

3.1.3. Niveles de relación entre el factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

Resultado específico 2 de la investigación

Tabla 14

Distribución de frecuencias entre factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería

Tabla de contingencia factor extrínseco * rendimiento laboral

			Rendimiento laboral			Total
			Malo	Bueno	Excelente	
Factor extrínseco	Insatisfecho	Recuento	25	6	2	33
		% del total	23,1%	5,6%	1,9%	30,6%
	Poco satisfecho	Recuento	7	40	3	50
		% del total	6,5%	37,0%	2,8%	46,3%
	Satisfecho	Recuento	6	2	17	25
		% del total	5,6%	1,9%	15,7%	23,1%
Total		Recuento	38	48	22	108
		% del total	35,2%	44,4%	20,4%	100,0%

Nota: Resultados SPSS 23.

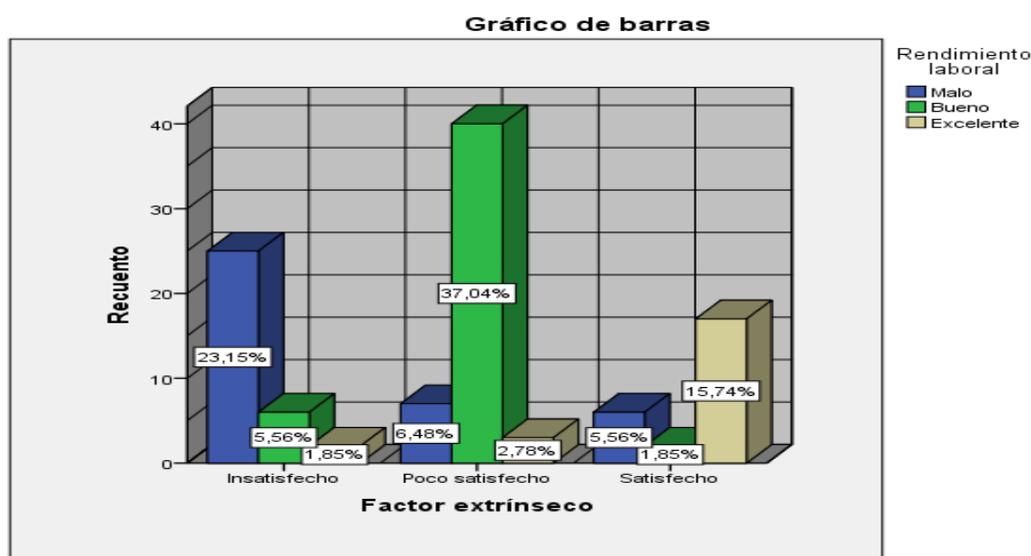


Figura 6. Niveles entre el factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

En la tabla y figura, se observa que el 37,0%, presenta un nivel de rendimiento laboral bueno, dichos trabajadores se encuentran en el nivel de poco satisfecho en la dimensión factor extrínseco de la satisfacción laboral, asimismo se observa que una minoría significativa 23,1% del personal técnico de enfermería reporta el nivel de malo en el rendimiento laboral, ellos mismos se encuentran en el nivel de insatisfecho en la dimensión factor extrínseco de la satisfacción laboral; finalmente se observa que el 15,7% alcanza el nivel excelente del rendimiento laboral, ellos mismos presentan el nivel de satisfecho en la dimensión factor extrínseco de la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería en el hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

3.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Prueba de hipótesis general

H_0 . No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

H_i . Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

E. Resultado

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería

			Satisfacción laboral	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Nota: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman, 843 significa que existe relación directa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017, lo que quiere decir que cuando Satisfacción laboral es de nivel satisfecho el nivel de rendimiento laboral es excelente.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación directa y significativa entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Hi. Existe relación directa y significativa entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

E. Resultado

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significación entre factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería

			Factor intrínseco	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Factor intrínseco	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Nota: Resultados SPSS 23.

En cuanto al resultado específico 1, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,780 significa que existe relación directa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación directa y significativa entre la dimensión factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Hi. Existe relación directa y significativa entre la dimensión factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

E. Resultado

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significación entre el factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería

			Factor extrínseco	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Factor extrínseco	Coeficiente de correlación	1,000	,764*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Nota: Resultados SPSS 23.

En cuanto al resultado específico 2, se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,764 significa que existe relación directa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0,000 < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la dimensión factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

IV. Discusión

En la actualidad el análisis del estado emocional de las personas es importante dado que la salud pública determina las condiciones laborales, ya que en una sociedad dinámica en la cual la exigencia y la presión mediática se constituye como un factor que afecta la tranquilidad de los seres humanos, por ello en la relación trabajador y organización o ambiente laboral, en función a ello las características determinantes de una organización es brindar los espacios y seguridad al trabajador de modo que se pueda obtener el más alto grado de competitividad en el contexto laboral.

Los fundamentos de la teoría de la satisfacción laboral siendo tratado desde los años 50 del siglo pasado, muestra los conocimientos en la cual una persona debe presentar alto grado de satisfacción consigo mismo, así como con su necesidad de superación dentro de la organización, familiar, social y especialmente en el ámbito laboral; del mismo modo, se ha encontrado que los análisis del rendimiento laboral o desempeño laboral se encuentra en una breve diferencia dado que el rendimiento está en función al nivel del producto o respuesta eficaz frente a las metas establecidas en una jornada laboral, mientras que la evaluación del desempeño, abarca de manera integral el comportamiento humano dentro de la organización, es decir su propia condición, sus relaciones y el cumplimiento responsable de las funciones asignadas dentro de la institución.

Partiendo de la problemática de las deficiencias del rendimiento y la satisfacción en el ambiente laboral, los datos recolectados a nivel perceptivo permitió hacer el análisis estadístico, cuyo reporte descriptivo indica la predominancia del nivel de poco satisfecho de la variable satisfacción laboral, asimismo se encontró que existe predominancia del nivel bueno del rendimiento laboral. Estos resultados corroboran la problemática planteada en la cual se diagnosticó que existía trabajadores con un nivel de insatisfacción laboral cuyo rendimiento no llega a ser óptimo sino que se limitan al cumplimiento de sus funciones sin profundizar hacia la búsqueda de la calidad de servicio o alcanzar grandes satisfacciones ya que esto se traduce en función al sistema laboral en el sector salud.

Dicho resultado concuerda con las conclusiones de Castillo (2015), quien encontró que la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el rendimiento laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad, asimismo Cisneros (2014) encontró que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace un mayor nivel de clima laboral.

Respecto al análisis de la prueba de hipótesis general, con un coeficiente de correlación directa rho Spearman = ,843 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral. Este resultado es coincidente con lo señalado por Torres (2015), quien citó la teoría del modelo de compensación, y señaló que se observa un vínculo directo entre la satisfacción y el comportamiento humano dentro de su rendimiento personal como efecto de la sobrecarga emocional, ello considera que el grado de satisfacción o insatisfacción sobre la forma de organización de sus labores establece el nivel de su rendimiento. Esto indica que la satisfacción laboral mostrado en el nivel poco satisfecho se encuentra en linealidad con el nivel bueno de rendimiento laboral, de esta manera se observa que también existe una minoría significativa que presenta el nivel de insatisfacción laboral, siendo que el rendimiento laboral es malo, ya que esto no contribuye al crecimiento de la institución e implica que las condiciones del rendimiento laboral afecta a los usuarios quienes justamente reportan deficiencias en el servicio de atención directa.

Dichos resultados son explicados también a razón de la conclusión de Guerrero y Pantoja (2016), quienes señalaron que el rendimiento profesional de las enfermeras (os) está relacionada con los procesos de promoción del desarrollo profesional, del mismo modo se encontró relaciones significativas con las actitudes de satisfacción y cumplimiento de funciones asociadas del nivel de rendimiento laboral, del mismo modo Soria (2015), determinó que el horario de trabajo y el cumplimiento de las metas programadas se relaciona con en el buen

rendimiento laboral en los conocimientos científicos y el conocimiento de medidas de seguridad del paciente que poseen las y los enfermeros se relaciona con el rendimiento laboral respectivamente, concordando con la conclusión de Ramos (2016), demostró que existen relaciones directas entre el grado de satisfacción y la remuneración percibida, asimismo existe relación positiva entre el fomento de los beneficios y el grado de satisfacción por pertenecer a la institución con lo que se propone mejorar el sistema de incentivos sobre producción del trabajo.

Respecto al análisis de la prueba de hipótesis específica 1, con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,780 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: existe una relación directa y significativa entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral. Esto tiene similitud con lo señalado por Chiavenato (2007), quien refirió sobre los factores intrínsecos o motivadores, relacionados con la satisfacción laboral, que se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. En consecuencia se concibe a los factores internos como la necesidad de desarrollo, crecimiento, reconocimiento o status, lo cual determina el grado de alcanzar retos o desafíos con su propia capacidad para desarrollar tareas básicas o complejas, lo cual se traduce en la motivación que también es conocida como la disposición interna. También guarda similitud con Almiron (2007), quien señaló que existen conceptos de las características motivacionales como factores internos del trabajador por ello se formula un conjunto de precisiones del enfoque laboral. Por otro lado, dicho resultado permite inferir que las condiciones personales, es decir seguridad en sí mismo, disposición hacer mejor las cosas, seguridad del conocimiento de los procesos del servicio prestados se encuentran dentro de las condiciones laborales siendo que estas acciones solo permiten a desarrollar dentro del marco normativo con la cual en lugar de generar grandes posibilidades de desarrollo profesional existen limitaciones propias. Dicha afirmación difiere con lo planteado por Pacheco (2014), quien encontró en su estudio que existen relaciones directas débiles entre la profesionalización y el rendimiento laboral, así como otras relaciones indicó que con un $r = ,453$ y un valor $p = ,000$ existe relación directa entre el grado de

preparación académica con la función de trabajo que realizan, también Torres (2015), demostró que las condiciones motivacionales internas, se correlacionan con el rendimiento laboral asimismo evidenció una correlación de 0.34 entre la expectativa y el rendimiento laboral.

Respecto al análisis de la prueba de hipótesis específica 2, con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,764 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre el factor extrínseco y el rendimiento laboral. Desde este resultado se puede inferir que las posibilidades de promoción, de oportunidades de desarrollo, así como las condiciones de relaciones dentro de la empresa u organización, se relacionan con las condiciones de rendimiento laboral. Dichos resultados son concordantes con lo señalado por Sifuentes (2015), quien dictaminó que la satisfacción laboral está relacionada directamente con el clima organizacional con un coeficiente de correlación (r Pearson ,487 y un valor $p = ,002$), asimismo Herrera y Cassals (2015) encontraron que existe relación positiva entre el grado de satisfacción y los factores condicionantes de la calidad de vida, elevada autoestima y satisfacción, contraria a los resultados de investigaciones similares alrededor del mundo, también Alba, Salcedo, y Ramírez (2013) demostraron que existe relación directa entre los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral con los niveles de cultura organizacional de los enfermeros y enfermeras con la cual incide en los niveles de integración y comunicación del hospital siendo esto el mayor factor de imagen institucional.

V. Conclusiones

Primera: Con un coeficiente de correlación directa rho Spearman = ,843 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisar que esta relación es de una magnitud muy fuerte.

Segunda: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,780 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisar que esta relación es de una magnitud fuerte.

Tercera: Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,764 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre el factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud fuerte.

VI. Recomendaciones

Primera: Al personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán, habiéndose encontrado en el presente estudio que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, se recomienda tomar en cuenta que el rendimiento laboral se encuentra dentro del procedimiento de determinación de competencias impuestos por el sistema de gestión de personal del Minsa, por tanto deben asistir a capacitaciones respecto a la satisfacción laboral y el rendimiento laboral y realizar procedimientos de negociación colectiva para mejorar los ambientes y funciones laborales.

Segunda: A los funcionarios del hospital Hermilio Valdizán, habiéndose encontrado en el presente estudio que existe una relación directa y significativa entre la dimensión factor intrínseco de la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, se recomienda fomentar niveles de capacitación y difusión de las posibilidades de desarrollo del personal, de modo que todos deben tener todas las posibilidades de generar espacios de mejora así como de asumir nuevas funciones de modo que esto facilite la posibilidad de desarrollo profesional.

Tercera: A el personal técnico de enfermería profesionales del hospital, habiéndose encontrado en el presente estudio que existe una relación directa y significativa entre la dimensión factor extrínseco de la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, se recomienda reflexionar respecto al factor extrínseco, ya que si bien es cierto que se encuentra dentro de una sociedad convulsionada por la desestabilidad y violencia sistemática, no debe afectar el tipo de servicio que presta en el hospital, ya que se trata del servicio a seres humanos y esto debe realizarse de la mejor manera de modo que se pueda construir una sociedad sensible de la calidad humana.

VII. Referencias Bibliográficas

- Alba, M., Salcedo, R., y Ramírez, P. (2013). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México*. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma San Luis de Potosí México.
- Almiron, L. (2007). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios en atención primaria. Atención Primaria*, Lima: Mantaro.
- Arias, F. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: Trillas.
- Bautista, L. (2012). *Ciencia y cuidado*. [Online]; 2012 [citado 2017 Agosto 7. Available from: file:///C:/Documents%20and%20Settings/user/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-DesempeñoLaboralDeLosEnfermerosAEgresadosDeLaUnive-4114602%20(1).pdf.
- Basoredo, L. (2011). *Destrezas y habilidades, como factores determinantes del rendimiento laboral*. In Carmelo. Vasco; 2011.
- Bobbio, L, Ramos, W. (2016). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no medico de un Hospital Nacional. *REDALIC. Revista Peruana de Epidemiología*. 2010 Agosto; 14(2).
- Castillo, F. (2015). *Factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el Rendimiento laboral en Emergencia*. (Tesis de maestría). Universidad Cayetano Heredia.
- Cisneros, L. (2014). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario*. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma San Luis de Potosí México.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. Tercera Edición. México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Campos F., y Novick, M. (2013). *Gestión de recursos humanos en las reformas sectoriales salud: cambios y oportunidades*. Informe. Washington: OPS, Recursos humanos.
- Colegio de enfermeros del Perú. Código de ética y deontología. [Online].; 2008 [cited 2017 Julio 4. Available from: http://www.cep.org.pe/cn/download/codigo_etica_deontologia.pdf.
- Dressler G. (2009). *La Dirección de las Personas y Organizaciones en el Siglo XXI*. Nueva York: Prentice Hall.

- Duran, M. (2009). *Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario*. Barcelona: Paidós.
- Farro, D. (2009). *Estudio de la satisfacción laboral entre el Personal de Enfermería y el Supervisor de Atención Continuada*. Madrid: Editorial Inquietudes.
- García, L. (2015). *Encuesta de Satisfacción del personal de Salud*. Ministerio de Salud. Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención
- Gauthier, G. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del área 10 del Insalud de Madrid. *Rev Esp Salud Pública (Madrid)*
- Guerrero, L., y Pantoja, G. (2016), *Rendimiento del Profesional de Enfermería: en el área asistencial en una Institución de salud de la ciudad de Pasto-Nariño 2014-2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Medellín.
- Herrera, B., y Cassals, H. (2015). *Factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería*. (Tesis de maestría). Universidad de Cienfuegos Cuba.
- Herrera, G. (2008). *Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas?* 4to. Congreso Virtual de Cardiología. Recuperado de <http://www.fac.org.ar/ccvc/llave/tl014/tl014.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Jaén, M. (2014). *Predicción de rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y recepción de factores psicosociales*. In. Madrid: Narcea editores.
- Lara K. (2009). *La educación de enfermería: búsqueda de la formación crítica y reflexiva y de las competencias profesionales*. [Online]; 2009 [citado 2017 Agosto 14].
- Merino, L. (2007). *Grupo de Análisis para el Desarrollo. Estudio sobre los Recursos Humanos en Salud en el Perú*. Informe final. Perú: GRADE, Gestión, normatividad, regulación, condiciones laborales y salariales y formación.

- Mahon, H. (2010). *Las Personas: la clave para el éxito de su empresa*. Lima: Vergara J, editor.
- Martínez, D. (2014). *El Observatorio de Recursos Humanos en las Reformas Sectoriales*. Informe. Santiago de Chile: Organización Panamericana de la Salud, Comisión económica para América Latina y el Caribe.
- Morales, A. (2015). *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Cuba: Sartory Editores.
- Mondragón, P. (2014). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública (Madrid)*
- Montoya, B. (2013). *Satisfacción laboral de las enfermeras en un hospital comarcal*. Evidentia 2013 sept-dic; 2(6). En: <http://www.index-f.com/evidentia/n6/140articulo.php>. Consultado el 7 de marzo de 2017
- Moreyra, V.(2010). El cuestionario modular de satisfacción laboral de profesionales de la salud (BOP). *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología y Psicopatología*, 12(6), 51-62.
- Oñates, O. (2015). *Factores determinantes del rendimiento laboral del personal médico, enfermería y auxiliares de medicina simplificada en la consulta de atención integral*. Revista. In Municipio Sanitario. Lara - Venezuela; 2015.
- Pezo, A. (2008). *La Gestión Estratégica del Capital Humano*. Lima- Perú: FORTE-PE.
- Palacios, Y. (2009). Entorno Laboral, satisfacción y burnout de las enfermeras de unidades de cuidados críticos y unidades de hospitalización. Proyecto RN4CAST-España. *Enfermería Intensiva*, 3, 104-112
- Pacheco, H. (2014). *Recursos Humanos en Salud en Perú: Gestión, Distribución, Normatividad, Regulación, Condiciones laborales y salariales y Formación; en proceso preparatorio de la fase II de PARSALUD*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Ramos, F. (2016). Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Ricse, C. (2013). *Análisis de Información de Recursos Humanos en Salud*. Organización Panamericana de la Salud. Lima; 2010. p. 38.

- Ramírez, P. (2008). *Educación en Salud: Competencias y Rendimiento Profesionales*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Senge P, Ross, R, Smith B. (2004). *La quinta disciplina en la práctica. Estrategias y Herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje*. Madrid: Granica J, editor.
- Salas, R. (2004). Satisfacción laboral de los profesionales enfermeros de Talavera de la Reina. *Metas*, 15(10), 63-68.
- Sifuentes, D. (2015). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma San Luis de Potosí, México.
- Soria, A. (2015). *Determinantes del trabajo en el rendimiento laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I ESSALUD - Tingo María 2014*, (Tesis de maestría). Universidad Privada de Huánuco.
- Suasnabar, E. (2015). *Proceso de enfermería e informática para la gestión del cuidado*. Santiago, Chile: Editorial Mediterráneo.
- Torres, R. (2015). *Relación entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Yarinacocha- Pucallpa*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Torres, Z. (2005). *Relación entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Yarinacocha - Pucallpa - Perú*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Ucayali.
- Urbina, O (2016). Evaluación del Rendimiento del Profesional de Enfermería del servicio de Neonatología. Habana- Cuba. Revista: *Escuela Nacional de Salud Pública, Neonatología; 2006. Report No.: ISBN*.

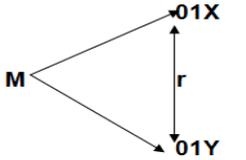
Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

AUTOR: Br. Hilda Virginia Garay Agurto

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e Indicadores				
<p>2.2.1. Problema general ¿Qué relación existe entre la Satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?</p> <p>2.2.2. Problemas específicos Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la dimensión factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017?</p>	<p>2.3.1. Objetivo general Determinar la relación que existe entre la Satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017</p> <p>2.3.2. Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la dimensión factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017</p>	<p>3.3.1. Hipótesis general Existe relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017</p> <p>3.3.2. Hipótesis específicos Hipótesis específico 1 Existe relación directa y significativa entre la dimensión factor intrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017</p> <p>Hipótesis específico 2 Existe relación directa y significativa entre la dimensión factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017</p>	Satisfacción laboral				
			Factor Intrínseco	Desarrollo profesional	1, 2, 3, 4	Escala (5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo	Nivel Intervalo Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho 88 - 120 56 - 87 24 - 55
	Reconocimiento	5, 6, 7, 8					
	Autorrealización	9, 10, 11, 12					
Factor Extrínseco	Social	13, 14, 15, 16					
	Económico	17, 18, 19, 20					
	Sistema de trabajo	21, 22, 23, 24					
Rendimiento laboral							
	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUB INDICADORES	Escala	Nivel		
Participación del empleado		Planificación	1, 2, 3	Nunca Casi nunca A Veces Casi siempre Siempre	Excelente Bueno Malo		
		Responsabilidad	4, 5, 6				
		Iniciativa	7, 8, 9				
Formación del desarrollo profesional		Oportunidad	10, 11, 12	Intervalo 100 – 135 63 – 101 27 - 63			
		Calidad del trabajo	13, 14, 15				
Adecuación al ambiente laboral		Cantidad de trabajo	16, 17, 18				
		Relaciones interpersonales	19, 20, 21				
		Puntualidad	22, 23, 24				
		Cumplimiento de las normas	25, 26, 27				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial																								
<p>Básico y descriptivo correlacional. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), indicó que es una investigación básica ya que se considera solo el estudio de análisis de la teoría en contraste con la realidad en la cual las suposiciones son identificadas desde los conceptos sujetos de los principios y leyes en la cual se encuentra un nivel de comportamiento humano sin buscar explicaciones de la variable Satisfacción laboral y rendimiento laboral. No Experimental - Transversal Hernández et al. (2010), sostuvo que en un estudio de diseño no experimental los datos se captan sin manipular el hecho o fenómeno con la cual se analiza en relación al objetivo propuesto considerando sus características las mismas que se establecen en niveles". Asimismo se precisa que es un estudio de corte transversal dado que se interviene en el problema en un solo momento como es el caso de las variables Satisfacción laboral y rendimiento laboral dentro del contexto del hospital Hermilio Valdizán.</p> <p>Gráficamente se denota:</p>  <p>Dónde: M: Muestra de Estudio X: Satisfacción laboral Y: Rendimiento laboral 01: Coeficiente de Relación r: Correlación</p>	<p>Población Para la investigación se consideró como población a todo el personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán quienes se encuentran laborando en condición de nombrados con una antigüedad de 5 años de servicio a más en forma ininterrumpida, dicha población cuenta con 150 profesionales de enfermería en el año 2017</p> <p>Muestra De acuerdo con Hernández et al (2010) se considera muestra a la proporción representativa del total de la población, en tal sentido se trata de una muestra probabilística, y para el cálculo correspondiente se utilizó la siguiente fórmula probabilística que es utilizada cuando se tiene una población finita:</p> $n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$ <table border="1" data-bbox="840 901 1265 1189"> <tbody> <tr> <td>Marco muestral</td> <td>N</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>Alfa</td> <td>α</td> <td>0.050</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza</td> <td>$1-\alpha$</td> <td>0.975</td> </tr> <tr> <td>Z de (1-α)</td> <td>Z (1-α)</td> <td>1.960</td> </tr> <tr> <td>Prevalencia de la Enf. / Prob.</td> <td>p</td> <td>0.500</td> </tr> <tr> <td>Complemento de p</td> <td>q</td> <td>0.500</td> </tr> <tr> <td>Precisión (error muestral)</td> <td>d</td> <td>0.050</td> </tr> <tr> <td>Tamaño de la muestra</td> <td>n</td> <td>108.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>De acuerdo al cálculo realizado se tiene una muestra de 108 trabajadores de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán.</p>	Marco muestral	N	150	Alfa	α	0.050	Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.975	Z de (1- α)	Z (1- α)	1.960	Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500	Complemento de p	q	0.500	Precisión (error muestral)	d	0.050	Tamaño de la muestra	n	108.00	<p>Técnica de la encuesta Se utiliza la técnica de la encuesta en la medida que se busca datos perceptivos sobre las condiciones de trabajo en el hospital Hermilio Valdizán siendo factible ya que según esta técnica se puede recolectar datos en grandes muestras y en un determinado momento.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos En el estudio se hace uso de instrumentos en el modelo de escala Likert para recolectar las opiniones de los encuestados.</p> <p>Cabe indicarse que los instrumentos se construyeron mediante el método de operacionalización de variables en la cual la teoría se descompone en dimensiones e indicadores y de la misma se formulan los ítems para recolectar datos.</p>	<p>Una vez obtenido los datos se procederá a su ordenamiento y determinación de los niveles de acuerdo a los intervalos propuestos, en la misma que se hará uso del análisis de datos a través de la estadística descriptiva en frecuencias descriptivas ya que se trata de variables cualitativas con escala Likert que tipifican la característica de una variable ordinal.</p> <p>Para la prueba de hipótesis se hará uso de la prueba no paramétrica mediante el coeficiente de correlación rho Spearman ya que se trata de variables cualitativas ordinales.</p>
Marco muestral	N	150																									
Alfa	α	0.050																									
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.975																									
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.960																									
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500																									
Complemento de p	q	0.500																									
Precisión (error muestral)	d	0.050																									
Tamaño de la muestra	n	108.00																									

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO “FONT ROJA” DE SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones:

El cuestionario Font Roja contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas/frases y esa opinión es siempre correcta.

La cumplimentación del cuestionario es totalmente anónima.

Teniendo en cuenta la respuesta que más se ajusta a su opinión sobre lo que se le pregunta, escriba el número de la respuesta delante de cada frase basándose en la escala siguiente:

(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indiferente	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
-----------------------	-------------------	-----------------	----------------	--------------------

N°	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: FACTOR INTRINSECO						
1	Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.					
2	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.					
3	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado/a.					
4	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.					
5	Muy pocas veces me he visto obligado/a a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
6	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño.					
7	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho/a.					
8	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto, tengo muy poca independencia.					
9	Tengo pocas oportunidades para aprender cosas nuevas.					
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
12	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.					
DIMENSIÓN: FACTOR EXTRINSECO						
13	La relación con mis jefes/as es muy cordial.					
14	Las relaciones con mis compañeros/as son muy cordiales.					
15	El sueldo que percibo es muy adecuado.					
16	Estoy convencido/a que el puesto de trabajo que ocupo es el que realmente me corresponde por mi capacidad y preparación.					
17	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.					
18	Con frecuencia tengo la sensación de que falta tiempo para realizar mi trabajo.					
19	Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí por parte de mis jefes/as.					
20	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.					
21	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.					
22	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado/a para realizar mi trabajo.					
23	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					
24	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y SU TIEMPO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO**

CUESTIONARIO RENDIMIENTO LABORAL

Estimado (a) trabajador:

El presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO	N	CN	AV	CS	S
1	Ud. Como trabajador participa en todo los eventos					
2	Su jefe practica con los demás compañeros la sinergia					
3	Ud. ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad					
4	Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo					
5	Cómo trabajador participa con los demás compañeros					
6	Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo					
7	Ud. comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
8	Ud. aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.					
9	Ud. mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización					
	DIMENSIÓN: FORMACIÓN DE DESARROLLO PROFESIONAL					
10	En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades					
11	Ud. Día a día realiza diferente trabajo para el éxito					
12	Ud. en el área que trabaja se siente cómodo					
13	Usted cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad					
14	Ud. como trabajador cumple con la responsabilidad en su área					
15	Ud. Cumple con el horario establecido de la entidad					
16	Su jefe le ofrece opiniones favorables para el trabajo					
17	Cómo trabajador tiene la capacidad de desarrollar las actividades en su área					
18	Cómo trabajador se siente cómodo en su área de trabajo					
	DIMENSIÓN: ADECUACIÓN / AMBIENTE DE TRABAJO					
19	Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo					
20	Cómo trabajador asume todo los cambios que se presenta					
21	Ud. Como trabajador enfrenta las competencias de los demás					
22	Su jefe se siente satisfecho en el lugar de trabajo a diario					
23	Ud. Está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores)					
24	Cómo personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el mes					
25	Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina					
26	Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente					
27	Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la entidad					

Muchas gracias!

Anexo C: Matriz de operacionalización de variables
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Nivel
Factor Intrínseco	Desarrollo profesional	Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo	Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho Intervalo 88 - 120 56 - 87 24 - 55
		Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.		
		Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado/a.		
		Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.		
	Reconocimiento	Muy pocas veces me he visto obligado/a, a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.		
		Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño.		
		En mi trabajo me encuentro muy satisfecho/a.		
		Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto, tengo muy poca independencia.		
	Autorrealización	Tengo pocas oportunidades para aprender cosas nuevas.		
		Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.		
		Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.		
		Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.		
Factor Extrínseco	Social	La relación con mis jefes/as es muy cordial.		
		Las relaciones con mis compañeros/as son muy cordiales.		
		El sueldo que percibo es muy adecuado.		
		Estoy convencido/a que el puesto de trabajo que ocupo es el que realmente me corresponde por mi capacidad y preparación.		
	Económico	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.		
		Con frecuencia tengo la sensación de que falta tiempo para realizar mi trabajo.		
		Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí por parte de mis jefes/as.		
		Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.		
	Sistema de trabajo	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.		
		Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado/a para realizar mi trabajo.		
		Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.		
		Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

DIMENSIÓN	INDICADOR	SUB INDICADORES	Escala	Nivel
Participación del empleado	Planificación	Ud. Como trabajador participa en todo los eventos	Nunca Casi nunca A Veces Casi siempre Siempre	Excelente Bueno Malo Intervalo 100 – 135 63 – 101 27 - 63
		Su jefe practica con los demás compañeros la sinergia		
		Ud. ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad		
	Responsabilidad	Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo		
		Cómo trabajador participa con los demás compañeros		
		Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo		
	Iniciativa	Ud. comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.		
		Ud. aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.		
		Ud. mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización		
Formación del desarrollo profesional	Oportunidad	En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades		
		Ud. Día a día realiza diferente trabajo para el éxito		
		Ud. en el área que trabaja se siente cómodo		
	Calidad del trabajo	Usted cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad		
		Ud. como trabajador cumple con la responsabilidad en su área		
		Ud. Cumple con el horario establecido de la entidad		
	Cantidad de trabajo	Su jefe le ofrece opiniones favorables para el trabajo		
		Cómo trabajador tiene la capacidad de desarrollar las actividades en su área		
		Cómo trabajador se siente cómodo en su área de trabajo		
Adecuación al ambiente laboral	Relaciones interpersonales	Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo		
		Cómo trabajador asume todo los cambios que se presenta		
		Ud. Como trabajador enfrenta las competencias de los demás		
	Puntualidad	Su jefe se siente satisfecho en el lugar de trabajo a diario		
		Ud. Está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores)		
		Cómo personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el mes		
	Cumplimiento de las normas	Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina		
		Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente		
		Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la entidad		

Anexo D: Certificado de validación de instrumentos
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: FACTOR INTRINSECO							
1	Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.							
2	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.							
3	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado/a.							
4	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.							
5	Muy pocas veces me he visto obligado/a a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.							
6	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño.							
7	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho/a.							
8	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto, tengo muy poca independencia.							
9	Tengo pocas oportunidades para aprender cosas nuevas.							
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.							
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.							
12	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.							
	DIMENSIÓN: FACTOR EXTRINSECO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La relación con mis jefes/as es muy cordial.							
14	Las relaciones con mis compañeros/as son muy cordiales.							
15	El sueldo que percibo es muy adecuado.							
16	Estoy convencido/a que el puesto de trabajo que ocupo es el que realmente me corresponde por mi capacidad y preparación.							
17	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.							
18	Con frecuencia tengo la sensación de que falta tiempo para realizar mi trabajo.							
19	Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí por parte de mis jefes/as.							
20	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.							
21	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.							
22	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado/a para realizar mi trabajo.							
23	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.							

24	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión							
----	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

Fecha.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ud. Como trabajador participa en todo los eventos							
2	Su jefe practica con los demás compañeros la sinergia							
3	Ud. ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad							
4	Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo							
5	Cómo trabajador participa con los demás compañeros							
6	Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo							
7	Ud. comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.							
8	Ud. aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.							
9	Ud. mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización							
	DIMENSIÓN: FORMACIÓN DE DESARROLLO PROFESIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades							
11	Ud. Día a día realiza diferente trabajo para el éxito							
12	Ud. en el área que trabaja se siente cómodo							
13	Usted cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad							
14	Ud. como trabajador cumple con la responsabilidad en su área							
15	Ud. Cumple con el horario establecido de la entidad							
16	Su jefe le ofrece opiniones favorables para el trabajo							
17	Cómo trabajador tiene la capacidad de desarrollar las actividades en su área							
18	Cómo trabajador se siente cómodo en su área de trabajo							
	DIMENSIÓN: ADECUACIÓN / AMBIENTE DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo							
20	Cómo trabajador asume todo los cambios que se presenta							
21	Ud. Como trabajador enfrenta las competencias de los demás							
22	Su jefe se siente satisfecho en el lugar de trabajo a diario							
23	Ud. Está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores)							
24	Cómo personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el mes							
25	Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina							
26	Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente							
27	Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la entidad							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

Fecha.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del c

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

Apéndice E: Base de datos de prueba piloto
Variable 1: SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL																											
N°	DIMENSIÓN: FACTOR INTRÍNSECO													DIMENSIÓN: FACTOR EXTRÍNSECO													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	ST	TOTAL
1	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	1	4	31	2	2	3	4	3	4	2	2	4	3	4	4	37	68
2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	2	1	1	17	3	3	2	2	2	3	3	5	5	4	3	2	37	54
3	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65
4	4	4	2	3	2	1	1	4	4	2	1	2	30	2	4	3	5	2	3	4	3	5	3	2	2	38	68
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
6	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
7	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
8	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
9	4	2	4	3	5	2	3	4	2	4	2	2	37	2	3	4	2	5	2	3	4	1	1	2	3	32	69
10	3	1	3	4	4	4	2	3	1	3	4	4	36	2	2	5	4	4	2	4	3	5	2	3	4	40	76
11	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	37	3	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	3	41	78
12	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	28	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	36	64
13	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	32	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	33	65
14	2	2	5	2	3	2	3	4	3	1	2	2	31	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	1	1	30	61
15	2	2	4	4	2	2	4	3	4	1	3	1	32	3	3	4	3	4	2	4	5	5	3	5	1	42	74
16	4	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	39	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	5	4	39	78
17	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	27	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	36	63
18	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	1	43	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	36	79
19	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	43	2	3	4	1	1	2	3	4	5	4	4	4	37	80
20	5	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	38	2	4	3	5	2	3	4	4	4	4	5	4	44	82

Apéndice E: Base de datos de prueba piloto
Variable 2: RENDIMIENTO LABORAL

VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL																															
N°	PARTICIPACION DEL EMPLEADO										FORMACION DEL DESARROLLO PROFESIONAL										ADECUACION AL AMBIENTE LABORAL										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ST	10	11	12	13	14	15	16	17	18	ST	19	20	21	22	23	24	25	26	27	ST	TOT
1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	26	3	2	2	3	4	4	4	4	3	29	2	2	3	4	4	4	3	4	4	30	85
2	4	1	1	2	2	5	4	4	2	25	4	1	1	2	4	4	4	4	4	28	1	1	2	4	4	4	2	4	4	26	79
3	4	5	2	3	2	2	3	3	3	27	3	5	2	3	5	4	5	4	3	34	5	2	3	4	4	5	3	4	4	34	95
4	5	4	4	2	1	1	2	4	2	25	5	4	4	2	5	2	2	3	4	31	4	4	2	1	2	2	2	2	2	21	77
5	4	4	4	4	5	2	3	3	3	32	3	4	4	4	4	1	1	2	3	26	4	4	4	4	4	5	2	2	3	32	90
6	4	2	2	2	4	4	2	4	3	27	3	2	2	2	4	5	2	3	3	26	2	2	2	5	5	5	1	1	2	25	78
7	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	3	3	3	3	3	3	5	2	3	28	90
8	4	3	2	3	2	2	2	5	3	26	4	3	2	3	4	4	4	4	4	32	3	2	3	3	4	2	4	4	2	27	85
9	2	4	2	4	3	3	3	3	4	28	3	4	2	4	3	2	2	2	4	26	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34	88
10	4	3	1	3	3	2	3	4	2	25	4	3	1	3	5	3	3	3	5	30	3	1	3	3	3	5	2	2	2	24	79
11	4	3	2	3	4	2	4	4	4	30	4	3	2	3	4	3	2	3	4	28	3	2	3	5	5	5	3	3	3	32	90
12	4	4	3	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	2	4	4	2	4	4	30	4	3	2	2	4	4	3	2	3	27	84
13	4	4	3	3	3	2	3	5	3	30	5	4	3	3	5	3	1	3	5	32	4	3	3	2	5	1	4	2	4	28	90
14	1	4	3	1	4	3	2	1	3	22	3	4	3	1	1	3	2	3	3	23	4	3	1	4	4	3	3	1	3	26	71
15	1	3	4	1	4	3	3	1	3	23	3	3	4	1	1	4	3	2	3	24	3	4	1	4	4	4	3	2	3	28	75
16	4	3	4	3	4	3	1	2	1	25	1	3	4	3	2	4	3	3	3	26	3	4	3	1	2	3	4	3	2	25	76
17	4	4	3	2	3	4	1	3	2	26	3	3	5	3	4	4	3	1	3	29	4	3	3	4	3	2	4	3	3	29	84
18	4	5	5	4	3	4	3	3	3	34	3	5	4	5	5	3	4	1	3	33	2	3	4	3	3	5	4	3	1	28	95
19	4	3	5	3	1	3	4	3	2	28	4	5	3	4	4	3	4	3	5	35	4	3	3	3	4	4	3	4	1	29	92
20	5	5	5	5	2	5	5	4	2	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	3	3	5	4	3	4	3	35	118

Apéndice F: Base de datos

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIÓN: FACTOR INTRÍNSECO													DIMENSIÓN: FACTOR EXTRÍNSECO											TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		24	ST
1	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	1	4	31	2	2	3	4	3	4	2	2	4	3	4	4	37	68
2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	2	1	1	17	3	3	2	2	2	3	3	5	5	4	3	2	37	54
3	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65
4	4	4	2	3	2	1	1	4	4	2	1	2	30	2	4	3	5	2	3	4	3	5	3	2	2	38	68
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
6	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
7	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
8	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
9	4	2	4	3	5	2	3	4	2	4	2	2	37	2	3	4	2	5	2	3	4	1	1	2	3	32	69
10	3	1	3	4	4	4	2	3	1	3	4	4	36	2	2	5	4	4	2	4	3	5	2	3	4	40	76
11	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	37	3	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	3	41	78
12	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	28	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	36	64
13	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	32	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	33	65
14	2	2	5	2	3	2	3	4	3	1	2	2	31	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	1	1	30	61
15	2	2	4	4	2	2	4	3	4	1	3	1	32	3	3	4	3	4	2	4	5	5	3	5	1	42	74
16	4	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	39	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	5	4	39	78
17	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	27	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	36	63
18	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	1	43	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	36	79
19	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	43	2	3	4	1	1	2	3	4	5	4	4	4	37	80
20	5	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	38	2	4	3	5	2	3	4	4	4	5	4	4	44	82
21	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65
22	4	4	2	3	2	1	1	4	4	2	1	2	30	2	4	3	5	2	3	4	3	5	3	2	2	38	68
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
24	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
25	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
26	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
27	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65
28	4	4	2	3	2	1	1	4	4	2	1	2	30	2	4	3	5	2	3	4	3	5	3	2	2	38	68
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
30	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
31	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
32	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
33	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	28	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	36	64
34	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	32	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	33	65
35	2	2	5	2	3	2	3	4	3	1	2	2	31	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	1	1	30	61
36	2	2	4	4	2	2	4	3	4	1	3	1	32	3	3	4	3	4	2	4	5	5	3	5	1	42	74
37	4	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	39	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	5	4	39	78

38	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	27	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	36	63
39	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	1	43	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	36	79
40	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	43	2	3	4	1	1	2	3	4	5	4	4	4	37	80
41	5	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	38	2	4	3	5	2	3	4	4	4	5	4	4	44	82
42	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65
43	4	4	2	3	2	1	1	4	4	2	1	2	30	2	4	3	5	2	3	4	3	5	3	2	2	38	68
44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
45	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
46	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
47	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
48	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65
49	4	4	2	3	2	1	1	4	4	2	1	2	30	2	4	3	5	2	3	4	3	5	3	2	2	38	68
50	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
51	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
52	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
53	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
54	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	28	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	36	64
55	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	32	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	33	65
56	2	2	5	2	3	2	3	4	3	1	2	2	31	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	1	1	30	61
57	2	2	4	4	2	2	4	3	4	1	3	1	32	3	3	4	3	4	2	4	5	5	3	5	1	42	74
58	4	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	39	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	5	4	39	78
59	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	27	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	36	63
60	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	1	43	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	36	79
61	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	43	2	3	4	1	1	2	3	4	5	4	4	4	37	80
62	5	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	38	2	4	3	5	2	3	4	4	4	5	4	4	44	82
63	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65
64	4	4	2	3	2	1	1	4	4	2	1	2	30	2	4	3	5	2	3	4	3	5	3	2	2	38	68
65	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
66	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
67	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
68	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
69	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65
70	4	4	2	3	2	1	1	4	4	2	1	2	30	2	4	3	5	2	3	4	3	5	3	2	2	38	68
71	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
72	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
73	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
74	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
75	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
76	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
77	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
78	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
79	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	28	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	36	64

80	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	32	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	33	65
81	2	2	5	2	3	2	3	4	3	1	2	2	31	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	1	1	30	61
82	2	2	4	4	2	2	4	3	4	1	3	1	32	3	3	4	3	4	2	4	5	5	3	5	1	42	74
83	4	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	39	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	5	4	39	78
84	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	27	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	36	63
85	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	1	43	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	36	79
86	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	43	2	3	4	1	1	2	3	4	5	4	4	4	37	80
87	5	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	38	2	4	3	5	2	3	4	4	4	5	4	4	44	82
88	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65
89	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
90	2	2	2	3	4	3	4	4	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
91	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
92	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
93	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	28	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	36	64
94	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	32	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	33	65
95	2	2	5	2	3	2	3	4	3	1	2	2	31	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	1	1	30	61
96	2	2	4	4	2	2	4	3	4	1	3	1	32	3	3	4	3	4	2	4	5	5	3	5	1	42	74
97	4	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	3	39	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	5	4	39	78
98	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	27	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	36	63
99	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	1	43	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	36	79
100	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	43	2	3	4	1	1	2	3	4	5	4	4	4	37	80
101	5	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	38	2	4	3	5	2	3	4	4	4	5	4	4	44	82
102	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65
103	4	4	2	3	2	1	1	4	4	2	1	2	30	2	4	3	5	2	3	4	3	5	3	2	2	38	68
104	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	49	1	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	1	37	86
105	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	42	74
106	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	29	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	28	57
107	3	2	3	4	1	1	2	3	2	3	4	1	29	1	1	4	5	1	3	3	2	2	2	3	3	30	59
108	5	2	3	3	4	1	2	5	2	3	2	2	34	2	3	4	1	1	2	3	3	4	4	1	3	31	65

VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL																															
N°	PARTICIPACION DEL EMPLEADO										FORMACION DEL DESARROLLO PROFESIONAL								ADECUACION AL AMBIENTE LABORAL												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ST	10	11	12	13	14	15	16	17	18	ST	19	20	21	22	23	24	25	26	27	ST	TOT
1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	26	3	2	2	3	4	4	4	4	3	29	2	2	3	4	4	4	3	4	4	30	85
2	4	1	1	2	2	5	4	4	2	25	4	1	1	2	4	4	4	4	4	28	1	1	2	4	4	4	2	4	4	26	79
3	4	5	2	3	2	2	3	3	3	27	3	5	2	3	5	4	5	4	3	34	5	2	3	4	4	5	3	4	4	34	95
4	5	4	4	2	1	1	2	4	2	25	5	4	4	2	5	2	2	3	4	31	4	4	2	1	2	2	2	2	2	21	77
5	4	4	4	4	5	2	3	3	3	32	3	4	4	4	4	1	1	2	3	26	4	4	4	4	4	5	2	2	3	32	90
6	4	2	2	2	4	4	2	4	3	27	3	2	2	2	4	5	2	3	3	26	2	2	2	5	5	5	1	1	2	25	78
7	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	3	3	3	3	3	3	5	2	3	28	90
8	4	3	2	3	2	2	2	5	3	26	4	3	2	3	4	4	4	4	4	32	3	2	3	3	4	2	4	4	2	27	85
9	2	4	2	4	3	3	3	3	4	28	3	4	2	4	3	2	2	2	4	26	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34	88
10	4	3	1	3	3	2	3	4	2	25	4	3	1	3	5	3	3	3	5	30	3	1	3	3	3	5	2	2	2	24	79
11	4	3	2	3	4	2	4	4	4	30	4	3	2	3	4	3	2	3	4	28	3	2	3	5	5	5	3	3	3	32	90
12	4	4	3	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	2	4	4	2	4	4	30	4	3	2	2	4	4	3	2	3	27	84
13	4	4	3	3	3	2	3	5	3	30	5	4	3	3	5	3	1	3	5	32	4	3	3	2	5	1	4	2	4	28	90
14	1	4	3	1	4	3	2	1	3	22	3	4	3	1	1	3	2	3	3	23	4	3	1	4	4	3	3	1	3	26	71
15	1	3	4	1	4	3	3	1	3	23	3	3	4	1	1	4	3	2	3	24	3	4	1	4	4	4	3	2	3	28	75
16	4	3	4	3	4	3	1	2	1	25	1	3	4	3	2	4	3	3	3	26	3	4	3	1	2	3	4	3	2	25	76
17	4	4	3	2	3	4	1	3	2	26	3	3	5	3	4	4	3	1	3	29	4	3	3	4	3	2	4	3	3	29	84
18	4	5	5	4	3	4	3	3	3	34	3	5	4	5	5	3	4	1	3	33	2	3	4	3	3	5	4	3	1	28	95
19	4	3	5	3	1	3	4	3	2	28	4	5	3	4	4	3	4	3	5	35	4	3	3	3	4	4	3	4	1	29	92
20	5	5	5	5	2	5	5	4	2	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	3	3	5	4	3	4	3	35	118
21	4	1	1	2	2	5	4	4	2	25	4	1	1	2	4	4	4	4	4	28	1	1	2	4	4	4	2	4	4	26	79
22	4	5	2	3	2	2	3	3	3	27	3	5	2	3	5	4	5	4	3	34	5	2	3	4	4	5	3	4	4	34	95
23	5	4	4	2	1	1	2	4	2	25	5	4	4	2	5	2	2	3	4	31	4	4	2	1	2	2	2	2	2	21	77
24	4	4	4	4	5	2	3	3	3	32	3	4	4	4	4	1	1	2	3	26	4	4	4	4	4	5	2	2	3	32	90
25	4	2	2	2	4	4	2	4	3	27	3	2	2	2	4	5	2	3	3	26	2	2	2	5	5	5	1	1	2	25	78
26	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	3	3	3	3	3	3	5	2	3	28	90
27	4	3	2	3	2	2	2	5	3	26	4	3	2	3	4	4	4	4	4	32	3	2	3	3	4	2	4	4	2	27	85
28	2	4	2	4	3	3	3	3	4	28	3	4	2	4	3	2	2	2	4	26	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34	88
29	4	3	1	3	3	2	3	4	2	25	4	3	1	3	5	3	3	3	5	30	3	1	3	3	3	5	2	2	2	24	79
30	4	1	1	2	2	5	4	4	2	25	4	1	1	2	4	4	4	4	4	28	1	1	2	4	4	4	2	4	4	26	79
31	4	5	2	3	2	2	3	3	3	27	3	5	2	3	5	4	5	4	3	34	5	2	3	4	4	5	3	4	4	34	95
32	5	4	4	2	1	1	2	4	2	25	5	4	4	2	5	2	2	3	4	31	4	4	2	1	2	2	2	2	2	21	77
33	4	4	4	4	5	2	3	3	3	32	3	4	4	4	4	1	1	2	3	26	4	4	4	4	4	5	2	2	3	32	90
34	4	2	2	2	4	4	2	4	3	27	3	2	2	2	4	5	2	3	3	26	2	2	2	5	5	5	1	1	2	25	78
35	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	3	3	3	3	3	3	5	2	3	28	90

36	4	3	2	3	2	2	2	5	3	26	4	3	2	3	4	4	4	4	4	32	3	2	3	3	4	2	4	4	2	27	85
37	2	4	2	4	3	3	3	3	4	28	3	4	2	4	3	2	2	2	4	26	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34	88
38	4	3	1	3	3	2	3	4	2	25	4	3	1	3	5	3	3	3	5	30	3	1	3	3	3	5	2	2	2	24	79
39	4	4	3	3	3	2	3	5	3	30	5	4	3	3	5	3	1	3	5	32	4	3	3	2	5	1	4	2	4	28	90
40	1	4	3	1	4	3	2	1	3	22	3	4	3	1	1	3	2	3	3	23	4	3	1	4	4	3	3	1	3	26	71
41	1	3	4	1	4	3	3	1	3	23	3	3	4	1	1	4	3	2	3	24	3	4	1	4	4	4	3	2	3	28	75
42	4	3	4	3	4	3	1	2	1	25	1	3	4	3	2	4	3	3	3	26	3	4	3	1	2	3	4	3	2	25	76
43	4	4	3	2	3	4	1	3	2	26	3	3	5	3	4	4	3	1	3	29	4	3	3	4	3	2	4	3	3	29	84
44	4	5	5	4	3	4	3	3	3	34	3	5	4	5	5	3	4	1	3	33	2	3	4	3	3	5	4	3	1	28	95
45	4	3	5	3	1	3	4	3	2	28	4	5	3	4	4	3	4	3	5	35	4	3	3	3	4	4	3	4	1	29	92
46	5	5	5	5	2	5	5	4	2	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	3	3	5	4	3	4	3	35	118
47	4	1	1	2	2	5	4	4	2	25	4	1	1	2	4	4	4	4	4	28	1	1	2	4	4	4	2	4	4	26	79
48	4	5	2	3	2	2	3	3	3	27	3	5	2	3	5	4	5	4	3	34	5	2	3	4	4	5	3	4	4	34	95
49	5	4	4	2	1	1	2	4	2	25	5	4	4	2	5	2	2	3	4	31	4	4	2	1	2	2	2	2	2	21	77
50	4	4	4	4	5	2	3	3	3	32	3	4	4	4	4	1	1	2	3	26	4	4	4	4	4	5	2	2	3	32	90
51	4	2	2	2	4	4	2	4	3	27	3	2	2	2	4	5	2	3	3	26	2	2	2	5	5	5	1	1	2	25	78
52	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	3	3	3	3	3	3	5	2	3	28	90
53	4	3	2	3	2	2	2	5	3	26	4	3	2	3	4	4	4	4	4	32	3	2	3	3	4	2	4	4	2	27	85
54	2	4	2	4	3	3	3	3	4	28	3	4	2	4	3	2	2	2	4	26	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34	88
55	4	3	1	3	3	2	3	4	2	25	4	3	1	3	5	3	3	3	5	30	3	1	3	3	3	5	2	2	2	24	79
56	4	1	1	2	2	5	4	4	2	25	4	1	1	2	4	4	4	4	4	28	1	1	2	4	4	4	2	4	4	26	79
57	4	5	2	3	2	2	3	3	3	27	3	5	2	3	5	4	5	4	3	34	5	2	3	4	4	5	3	4	4	34	95
58	5	4	4	2	1	1	2	4	2	25	5	4	4	2	5	2	2	3	4	31	4	4	2	1	2	2	2	2	2	21	77
59	4	4	3	3	3	2	3	5	3	30	5	4	3	3	5	3	1	3	5	32	4	3	3	2	5	1	4	2	4	28	90
60	1	4	3	1	4	3	2	1	3	22	3	4	3	1	1	3	2	3	3	23	4	3	1	4	4	3	3	1	3	26	71
61	1	3	4	1	4	3	3	1	3	23	3	3	4	1	1	4	3	2	3	24	3	4	1	4	4	4	3	2	3	28	75
62	4	3	4	3	4	3	1	2	1	25	1	3	4	3	2	4	3	3	3	26	3	4	3	1	2	3	4	3	2	25	76
63	4	4	3	2	3	4	1	3	2	26	3	3	5	3	4	4	3	1	3	29	4	3	3	4	3	2	4	3	3	29	84
64	4	5	5	4	3	4	3	3	3	34	3	5	4	5	5	3	4	1	3	33	2	3	4	3	3	5	4	3	1	28	95
65	4	3	5	3	1	3	4	3	2	28	4	5	3	4	4	3	4	3	5	35	4	3	3	3	4	4	3	4	1	29	92
66	5	5	5	5	2	5	5	4	2	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	3	3	5	4	3	4	3	35	118
67	4	1	1	2	2	5	4	4	2	25	4	1	1	2	4	4	4	4	4	28	1	1	2	4	4	4	2	4	4	26	79
68	4	5	2	3	2	2	3	3	3	27	3	5	2	3	5	4	5	4	3	34	5	2	3	4	4	5	3	4	4	34	95
69	5	4	4	2	1	1	2	4	2	25	5	4	4	2	5	2	2	3	4	31	4	4	2	1	2	2	2	2	2	21	77
70	4	4	4	4	5	2	3	3	3	32	3	4	4	4	4	1	1	2	3	26	4	4	4	4	4	5	2	2	3	32	90
71	4	2	2	2	4	4	2	4	3	27	3	2	2	2	4	5	2	3	3	26	2	2	2	5	5	5	1	1	2	25	78
72	4	4	3	3	3	2	3	5	3	30	5	4	3	3	5	3	1	3	5	32	4	3	3	2	5	1	4	2	4	28	90
73	1	4	3	1	4	3	2	1	3	22	3	4	3	1	1	3	2	3	3	23	4	3	1	4	4	3	3	1	3	26	71
74	1	3	4	1	4	3	3	1	3	23	3	3	4	1	1	4	3	2	3	24	3	4	1	4	4	4	3	2	3	28	75
75	4	3	4	3	4	3	1	2	1	25	1	3	4	3	2	4	3	3	3	26	3	4	3	1	2	3	4	3	2	25	76

76	4	4	3	2	3	4	1	3	2	26	3	3	5	3	4	4	3	1	3	29	4	3	3	4	3	2	4	3	3	29	84
77	4	5	5	4	3	4	3	3	3	34	3	5	4	5	5	3	4	1	3	33	2	3	4	3	3	5	4	3	1	28	95
78	4	3	5	3	1	3	4	3	2	28	4	5	3	4	4	3	4	3	5	35	4	3	3	3	4	4	3	4	1	29	92
79	5	5	5	5	2	5	5	4	2	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	3	3	5	4	3	4	3	35	118
80	4	1	1	2	2	5	4	4	2	25	4	1	1	2	4	4	4	4	4	28	1	1	2	4	4	4	2	4	4	26	79
81	4	5	2	3	2	2	3	3	3	27	3	5	2	3	5	4	5	4	3	34	5	2	3	4	4	5	3	4	4	34	95
82	5	4	4	2	1	1	2	4	2	25	5	4	4	2	5	2	2	3	4	31	4	4	2	1	2	2	2	2	2	21	77
83	4	4	4	4	5	2	3	3	3	32	3	4	4	4	4	1	1	2	3	26	4	4	4	4	4	5	2	2	3	32	90
84	4	2	2	2	4	4	2	4	3	27	3	2	2	2	4	5	2	3	3	26	2	2	2	5	5	5	1	1	2	25	78
85	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	3	3	3	3	3	3	5	2	3	28	90
86	4	3	2	3	2	2	2	5	3	26	4	3	2	3	4	4	4	4	4	32	3	2	3	3	4	2	4	4	2	27	85
87	4	4	3	3	3	2	3	5	3	30	5	4	3	3	5	3	1	3	5	32	4	3	3	2	5	1	4	2	4	28	90
88	1	4	3	1	4	3	2	1	3	22	3	4	3	1	1	3	2	3	3	23	4	3	1	4	4	3	3	1	3	26	71
89	1	3	4	1	4	3	3	1	3	23	3	3	4	1	1	4	3	2	3	24	3	4	1	4	4	4	3	2	3	28	75
90	4	3	4	3	4	3	1	2	1	25	1	3	4	3	2	4	3	3	3	26	3	4	3	1	2	3	4	3	2	25	76
91	4	4	3	2	3	4	1	3	2	26	3	3	5	3	4	4	3	1	3	29	4	3	3	4	3	2	4	3	3	29	84
92	4	5	5	4	3	4	3	3	3	34	3	5	4	5	5	3	4	1	3	33	2	3	4	3	3	5	4	3	1	28	95
93	4	3	5	3	1	3	4	3	2	28	4	5	3	4	4	3	4	3	5	35	4	3	3	3	4	4	3	4	1	29	92
94	5	5	5	5	2	5	5	4	2	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	3	3	5	4	3	4	3	35	118
95	4	1	1	2	2	5	4	4	2	25	4	1	1	2	4	4	4	4	4	28	1	1	2	4	4	4	2	4	4	26	79
96	4	5	2	3	2	2	3	3	3	27	3	5	2	3	5	4	5	4	3	34	5	2	3	4	4	5	3	4	4	34	95
97	5	4	4	2	1	1	2	4	2	25	5	4	4	2	5	2	2	3	4	31	4	4	2	1	2	2	2	2	2	21	77
98	4	4	4	4	5	2	3	3	3	32	3	4	4	4	4	1	1	2	3	26	4	4	4	4	4	5	2	2	3	32	90
99	4	2	2	2	4	4	2	4	3	27	3	2	2	2	4	5	2	3	3	26	2	2	2	5	5	5	1	1	2	25	78
100	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	4	3	3	3	4	4	4	2	4	31	3	3	3	3	3	3	5	2	3	28	90
101	4	3	2	3	2	2	2	5	3	26	4	3	2	3	4	4	4	4	4	32	3	2	3	3	4	2	4	4	2	27	85
102	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	28	3	4	2	4	3	2	2	2	4	26	4	2	4	4	4	4	4	4	34	88
103	4	3	1	3	3	2	3	4	2	25	4	3	1	3	5	3	3	3	5	30	3	1	3	3	3	5	2	2	2	24	79
104	4	1	1	2	2	5	4	4	2	25	4	1	1	2	4	4	4	4	4	28	1	1	2	4	4	4	2	4	4	26	79
105	4	5	2	3	2	2	3	3	3	27	3	5	2	3	5	4	5	4	3	34	5	2	3	4	4	5	3	4	4	34	95
106	5	4	4	2	1	1	2	4	2	25	5	4	4	2	5	2	2	3	4	31	4	4	2	1	2	2	2	2	2	21	77
107	4	4	4	4	5	2	3	3	3	32	3	4	4	4	4	1	1	2	3	26	4	4	4	4	4	5	2	2	3	32	90
108	4	2	2	2	4	4	2	4	3	27	3	2	2	2	4	5	2	3	3	26	2	2	2	5	5	5	1	1	2	25	78

Anexo G: Artículo científico
Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

Hilda Virginia Garay Agurto

Escuela de posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

El estudio presentó el objetivo de, Determinar la relación entre la satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017. Es un estudio desarrollado bajo los lineamientos del método hipotético deductivo, en el tipo de estudio básico de diseño no experimental de corte transversal en el enfoque cuantitativo, para la toma de datos se aplicó dos instrumentos con escala elaborado mediante el método de operacionalización, realizando la validez y confiabilidad en ella se utilizó la técnica de la encuesta y se procedió a la prueba de hipótesis con una prueba no paramétrica por tratarse de variables ordinales. El análisis estadístico permitió concluir que existe relación positiva estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral con el rendimiento laboral con un coeficiente de correlación rho Spearman de ,843 y un valor p menor a 0,05 cabe precisar que esta relación es de magnitud alta por lo que se infiere que las características de la satisfacción están asociadas a las condiciones del rendimiento laboral, en el personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán en el año 2017.

Palabras claves: Satisfacción laboral - Rendimiento laboral.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between job satisfaction and work performance of the technical nursing staff of the Hermilio Valdizán - Santa Anita 2017 hospital. It is a study developed under the guidelines of the deductive hypothetical method, in the type of basic study of non-experimental design of cross section in the quantitative approach, for the data collection two instruments were applied with scale elaborated by the operationalization method, realizing the validity and reliability in it the survey technique was used and the hypothesis test was carried out with a non-parametric test because it was ordinal variables. The statistical analysis allowed us to conclude that there is a statistically significant positive relationship between Job Satisfaction and work performance with a rho Spearman correlation coefficient of ,843 and a p value less than 0.05. It should be noted that

this relationship is of high magnitude. It is inferred that the characteristics of satisfaction are associated with the conditions of work performance in the technical nursing staff of the Hermilio Valdizán hospital in 2017.

Keywords: Job satisfaction - Work performance.

Introducción

Los estudios teóricos de la satisfacción y rendimiento laboral se enfocan en los aportes teóricos desde el enfoque empresarial denominado psicología organizacional que corresponden a la teoría general de sistemas, sin embargo también existen estudios empíricos que aportan al crecimiento del conocimiento, por ello se cita con el propósito de conocer las características analizadas. En el ámbito internacional Cisneros (2014), presentó a la universidad autónoma San Luis de Potosí México la tesis denominada "*Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*" Sifuentes (2015), expuso ante la escuela de estudios superiores de la universidad autónoma San Luis de Potosí, México la tesis de maestría titulada "*Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes*" también Herrera y Cassals (2015), presentaron a la universidad de Cienfuegos Cuba, la investigación denominada "*Factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería*" asimismo Alba, Salcedo, y Ramírez (2013), presentaron a la universidad autónoma San Luis de Potosí México la tesis de maestría titulada "*Satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital general de México*" en el ámbito nacional Soria (2015), presentó a la universidad privada de Huánuco la tesis de maestría titulada "*Determinantes del trabajo en el rendimiento laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I ESSALUD - Tingo María 2014*", del mismo modo Ramos (2016) presento a la universidad Cesar Vallejo la tesis de maestría titulada "*Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*" también Torres (2015), expuso en la universidad Cesar Vallejo la investigación de maestría titulada "*Relación entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del hospital de Yarinacocha- Pucallpa*"

Satisfacción laboral

El presente proyecto analiza dos variables del comportamiento humano que es la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, partiendo de la premisa que si un trabajador muestra insatisfacción entonces su rendimiento es deficiente, por ello se describe la teoría

de la psicología organizacional la misma que describe las condiciones de los seres humanos que se encuentran dentro del contexto laboral como son las siguientes teorías.

Torres (2015), citó la teoría del modelo de compensación propuesto por Arnold y Lazarus (1960) en la cual se observa un vínculo directo entre la satisfacción y el comportamiento humano dentro de su rendimiento personal como efecto de la sobrecarga emocional, ello consideran que el grado de satisfacción o insatisfacción sobre la forma de organización de sus labores establece el nivel de su rendimiento. A decir de Chiavenato (2007), señaló que la “satisfacción laboral, es el grado o desagrado que expresa el personal de enfermería en relación a los factores intrínsecos y extrínsecos en su ambiente laboral” (p. 71). Desde la concepción de la administración existen conceptos de diversos autores quienes describen la relación del trabajador en función al trabajo desempeñado en ese sentido se indica que, la satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (Palacios, 2009, p. 21)

Dimensiones de la Satisfacción laboral.

Chiavenato (2007), sostuvo que la teoría bifactorial de Herzberg indica que la satisfacción laboral tiene explicación en dos vertientes claras, la primera denominada factores intrínsecos las que son denominados como los aspectos que motivan al trabajador es decir sale de su interior en la cual se conjugan un conjunto de emociones psicológicas como los conocimientos, el dominio de los procedimientos así como la habilidad con la cual le permite interaccionar con el objeto de las funciones de trabajo. El factor intrínseco se refiere al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. Desde este enfoque se concibe que los factores internos como la necesidad de desarrollo, el crecimiento, reconocimiento o status que alcanza determina el grado de alcanzar retos o desafíos de su propia capacidad para desarrollar tareas básicas o complejas, de esto se traduce en la motivación que también es conocida como la disposición interna.

Chiavenato (2007), señaló que los factores extrínsecos indaga sobre la Insatisfacción del trabajador con aspectos relativos a lo social, económico y sistema del trabajo. Son

factores externas localizadas en el medio ambiente donde las enfermeras realizan su trabajo referido a los factores sociales económicos y el sistema de trabajo. También Torres (2015) sostiene que el ambiente social está compuesto por el conjunto de elementos que se encuentran en el ambiente como el la iluminación, la temperatura el ruido, así como la distribución de los equipos, los espacios que hacen que exista amplitud para la manipulación de los elementos de la producción, siendo esto un condicionante en la disposición de querer trabajar en un ambiente seguro.

Rendimiento laboral

En función a los diversos enfoques del desarrollo de la enfermería se consolida en que el personal de enfermería tiene que tener un perfil profesional, espiritual y moral conforme lo describen los análisis de la relación paciente enfermero que se describen a continuación: La Organización mundial de la salud (OMS), el consejo internacional de enfermería (CIE) y la Organización internacional del trabajo (OIT), consideran que la enfermería debe contener una serie de conocimientos para que pueda realizar la misión que le corresponde dentro de los servicios de salud “La enfermería es parte integral del sistema de atención de salud, que abarca la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y el cuidado de enfermos físicos, mentales e impedidos de todas las edades, en todos los sitios en los que brinda atención de salud y en otros servicios comunitarios” (Senge, Ross y Smith, 2004, p. 112).

Mahon (2010), señaló que “Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que pide su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (p. 67). Para Torres (2005, p. 21), precisó que el término rendimiento laboral se refiere a lo que en realidad hace el individuo y no solamente lo que sabe hacer, por lo tanto le son importantes aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un determinado periodo), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el rendimiento de sus ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Para Bautista (2012), señaló que la disposición al trabajo es algo que en última instancia está, en muy buena medida, en las manos de la persona misma, pero también es cierto que ciertos factores externos, como formas ineficaces de funcionamiento en una empresa, la percepción de incapacidad a la hora de influir en un cambio colectivo positivo, o

un estilo anticuado de liderazgo por parte de los responsables, pueden influenciarla negativamente. En este nivel, la responsabilidad de los conocimientos y habilidades recaen en el trabajador y en la empresa. En cambio, la empresa ha de asegurar una buena integración en su manera colectiva de funcionar de los trabajadores nuevos, así como una formación, coaching laboral y un reciclaje constante para los demás trabajadores que les permita mejoras en sus capacidades.

Específicamente se precisa que el hospital Hermilio Valdizán, también corresponde al sistema de nosocomios a cargo del Minsa en el Perú, las características de gestión son de aplicación normativa según lineamientos de política sectorial, por ello la asignación del personal está a cargo del área de recursos humanos asignados por jefaturas de cada área de intervención, ya sea por consultorios de atención ambulatoria, de internado o de cuidados intensivos, en esta condición el personal técnico de enfermería se encuentra distribuido de acuerdo a las necesidades que exige la realidad de la demanda de los usuarios. Ante esta condición la variable rendimiento laboral se considera que también está afectada ya que es constante percibir las molestias de los usuarios especialmente quienes asisten desde lugares muy lejanos de la capital, por ello la preocupación por conocer de manera directa desde la percepción del trabajador se realiza este estudio quienes deben precisar las funciones que cumplen, así como quienes deben describir las condiciones de satisfacción de su trabajo realizado con lo que la posibilidad de aportar algunos aspecto a la gestión se propone el estudio de dos variables como son la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, del personal técnico de enfermería dado que se trata de profesionales que asisten de manera directa a los procedimientos del cuidado de la salud de los pacientes.

Por ello se plante el problema a resolver. **Problema general:** ¿Qué relación existe entre la Satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017? Proponiendo la respuesta mediante la **Hipótesis general:** Existe relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017, En función a lo planteado se formulan los objetivos a ser alcanzados a razón de la intervención del estudio. **Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rendimiento laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

Metodología

El estudio se realizó en el enfoque cuantitativo, por ello se hizo uso del método hipotético deductivo con el propósito de contrastar la problemática de estudio con el sustento teórico en

función a las variables satisfacción laboral y la rendimiento laboral. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostuvo que es una investigación básica ya que se considera solo el estudio de análisis de la teoría en contraste con la realidad en la cual las suposiciones son identificadas desde los conceptos sujetos de los principios y leyes en la cual se encuentra un nivel de comportamiento humano sin buscar explicaciones de la variable Satisfacción laboral y rendimiento laboral. Asimismo, es un estudio de diseño no experimental los datos se captan sin manipular el hecho o fenómeno con la cual se analiza en relación al objetivo propuesto considerando sus características las mismas que se establecen en niveles”. Asimismo se precisa que es un estudio de corte transversal dado que se interviene en el problema en un solo momento como es el caso de las variables Satisfacción laboral y rendimiento laboral dentro del contexto del hospital Hermilio Valdizán.

Para la investigación se consideró como población a todo el personal de enfermería del hospital Hermilio Valdizán quienes se encuentran laborando en condición de nombrados con una antigüedad de 5 años de servicio a más en forma ininterrumpida, dicha población cuenta con 150 profesionales de enfermería en el año 2017. De acuerdo al cálculo realizado se tiene una muestra de 108 trabajadores de enfermería del hospital Hermilio Valdizán. Se utilizó la técnica de la encuesta en la medida que se busca datos perceptivos sobre las condiciones de trabajo en el hospital Hermilio Valdizán siendo factible ya que según esta técnica se puede recolectar datos en grandes muestras y en un determinado momento. En el estudio se hace uso de instrumentos en el modelo de escala Likert para recolectar las opiniones de los encuestados. Para determinar la determinación de la validez interna se recurrió al método de criterio de jueces, quienes en su conjunto dictaminaron la validez del instrumento indicando que existía la suficiencia en coherencia, pertinencia y claridad de los ítems en general por tanto se considera aplicable al estudio. La confiabilidad de ambos instrumentos se realizaron mediante el método de prueba piloto, para ello se aplicaron los instrumentos a una muestra conformado por 20 participantes cuyas características son similares a la muestra elegida, con dichos datos se elaboraron una base de datos para ser trasladado al software estadístico SPSS 21.0 en función a los niveles de confiabilidad esperado. Se hizo uso del análisis de datos a través de la estadística descriptiva en frecuencias descriptivas ya que se trata de variables cualitativas con escala Likert que tipifican la característica de una variable ordinal. Para la prueba de hipótesis se hará uso de la prueba no paramétrica mediante el coeficiente de correlación rho Spearman ya que se trata de variables cualitativas ordinales.

RESULTADOS

Siguiendo el análisis, se determina a nivel descriptivo las relaciones entre las variables de acuerdo al objetivo de la investigación.

Distribución de frecuencias entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Tabla de contingencia satisfacción laboral * Rendimiento laboral

			Rendimiento laboral			Total
			Malo	Bueno	Excelente	
Satisfacción laboral	Insatisfecho	Recuento	35	5	1	41
		% del total	32,4%	4,6%	0,9%	38,0%
	Poco satisfecho	Recuento	2	42	2	46
		% del total	1,9%	38,9%	1,9%	42,6%
	Satisfecho	Recuento	1	1	19	21
		% del total	0,9%	0,9%	17,6%	19,4%
Total	Recuento	38	48	22	108	
	% del total	35,2%	44,4%	20,4%	100,0%	

En la tabla, se observa que el 38,9%, presenta un nivel de rendimiento laboral bueno, dichos trabajadores se encuentran en el nivel de poco satisfecho en la satisfacción laboral, asimismo se observa que una minoría significativa 32,4% del personal técnico de enfermería reporta el nivel de malo en el rendimiento laboral, ellos mismos se encuentran en el nivel de Insatisfecho de la satisfacción laboral; finalmente se observa que el 17,6% alcanza el nivel excelente del rendimiento laboral, ellos mismos presentan el nivel de satisfecho en la satisfacción laboral en el hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017.

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros, Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error. Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0 y $p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

H_0 . No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

H_i . Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017

Grado de correlación y nivel de significación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería

			Satisfacción laboral	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman ,843 significa que existe relación directa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017, lo que quiere decir que cuando satisfacción laboral es de nivel satisfecho el nivel de rendimiento laboral es excelente.

DISCUSIÓN

Partiendo de la problemática de las deficiencias del rendimiento y la satisfacción en el ambiente laboral, los datos recolectados a nivel perceptivo permitió hacer el análisis estadístico, cuyo reporte descriptivo indica la predominancia del nivel de poco satisfecho de la variable satisfacción laboral, asimismo se encontró que existe predominancia del nivel bueno del rendimiento laboral. Estos resultados corroboran la problemática planteada en la cual se diagnosticó que existía trabajadores con un nivel de insatisfacción laboral cuyo rendimiento no llega a ser óptimo sino que se limitan al cumplimiento de sus funciones sin profundizar hacia la búsqueda de la calidad de servicio o alcanzar grandes satisfacciones ya que esto se traduce en función al sistema laboral en el sector salud. Dicho resultado concuerda con las conclusiones de Castillo (2015), encontró que la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el rendimiento laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad, asimismo Cisneros (2014), encontró que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el

interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace un mayor nivel de clima laboral.

Respecto al análisis de la prueba de hipótesis, el reporte estadístico indica que existe una relación directa entre la satisfacción laboral con el nivel de rendimiento laboral, con un valor rho Spearman de $\rho = -0,843$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel de $p = 0,05$ aceptándose la hipótesis alterna, esto indica que la satisfacción laboral mostrado en el nivel poco satisfecho se encuentra en linealidad con el nivel bueno de rendimiento laboral, de esta manera se observa que también existe una minoría significativa que presenta el nivel de insatisfacción laboral, siendo que el rendimiento laboral es malo, ya que esto no contribuye al crecimiento de la institución e implica que las condiciones del rendimiento laboral afecta a los usuarios quienes justamente reportan deficiencias en el servicio de atención directa. Dichos resultados son explicados a razón de la conclusión de Guerrero y Pantoja (2016), señaló que el rendimiento profesional de las enfermeras (os) está relacionada con los procesos de promoción del desarrollo profesional, del mismo modo se encontró relaciones significativas con las actitudes de satisfacción y cumplimiento de funciones asociadas del nivel de rendimiento laboral, del mismo modo Soria (2015), determinó que el horario de trabajo y el cumplimiento de las metas programadas se relaciona con en el buen rendimiento laboral en los conocimientos científicos y el conocimiento de medidas de seguridad del paciente que poseen las y los enfermeros se relaciona con el rendimiento laboral respectivamente, concordando con la conclusión de Ramos (2016), demostró que existen relaciones directas entre el grado de satisfacción y la remuneración percibida, asimismo existe relación positiva entre el fomento de los beneficios y el grado de satisfacción por pertenecer a la institución con lo que se propone mejorar el sistema de incentivos sobre producción del trabajo.

CONCLUSIONES

Con un coeficiente de correlación directa rho Spearman = $0,843$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta.

Referencias

- Alba, M., Salcedo, R., y Ramírez, P. (2013). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México*. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma San Luis de Potosí México.
- Bautista, L. (2012). *Ciencia y cuidado*. [Online]; 2012 [citado 2017 Agosto 7. Available from: file:///C:/Documents%20and%20Settings/user/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralDeLosEnfermerosAEgresadosDeLaUnive-4114602%20(1).pdf.
- Cisneros, L. (2014). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario*. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma San Luis de Potosí México.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. Tercera Edición. México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Herrera, B., y Cassals, H. (2015). *Factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería*. (Tesis de maestría). Universidad de Cienfuegos Cuba.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Mahon, H. (2010). *Las Personas: la clave para el éxito de su empresa*. Lima: Vergara J, editor.
- Ramos, F. (2016). *Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Senge P, Ross, R, Smith B. (2004). *La quinta disciplina en la práctica. Estrategias y Herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje*. Madrid: Granica J, editor.
- Sifuentes, D. (2015). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma San Luis de Potosí, México.
- Soria, A. (2015). *Determinantes del trabajo en el rendimiento laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I ESSALUD - Tingo María 2014*, (Tesis de maestría). Universidad Privada de Huánuco.
- Torres, R. (2015). *Relación entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Yarinacocha- Pucallpa*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Torres, Z. (2005). *Relación entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Yarinacocha - Pucallpa - Perú.* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Ucayali.

Anexo H:
Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico

Yo, Hilda Virginia Garay Agurto, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo, identificado con DNI, 10054539 con el artículo titulado: "Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la universidad.

Ate Vitarte, enero del 2018

Hilda Virginia Garay Agurto
DNI 10054539

Anexo I: Validación por expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SUPERVISIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION: ACTIVIDADES BÁSICAS								
1	Utiliza uniforme de acuerdo a normas establecidas.	✓		✓		✓		
2	Se le observa orden y limpieza en su presentación personal	✓		✓		✓		
3	Cumple con las normas de puntualidad y asistencia	✓		✓		✓		
4	Reuniones con personal de enfermería desarrolladas con actas de evidencia (UCSF, y Ecos)	✓		✓		✓		
5	Elabora notas e informes de forma Clara, Completa, Concisa y Oportuna	✓		✓		✓		
6	Verifica la existencia de los documentos administrativos inherentes al cargo	✓		✓		✓		
7	Participa en el cumplimiento de las normativas técnicas emitidas con enfoque familiar y comunitario basado en APS (listas de chequeo)	✓		✓		✓		
8	Realiza análisis de la situación de salud integral en conjunto con las redes de control familiares	✓		✓		✓		
9	Conoce la población según grupo de dispensarización en su área de responsabilidad asignada y está actualizada	✓		✓		✓		
DIMENSION: PARTICIPACION EN EL AREA								
10	Participa en asamblea comunitarias y otras actividades (actas)	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Participa en la evaluación del sistema de referencia e inter consulta	✓		✓		✓		
12	Participa en la evaluación de los procesos en red a fin de definir intervenciones para mejorar la calidad de la atención (acta)	✓		✓		✓		
13	Evidencia el seguimiento a los pacientes con diferentes patologías según necesidad en coordinación con las redes de control.	✓		✓		✓		
14	Planifica, organiza y desarrolla la atención extramural en coordinación con las UCSF Básicas de su área de responsabilidad garantizando la prestación de los servicios.	✓		✓		✓		
15	Participa en acciones de prevención de desastre o situaciones de emergencia.	✓		✓		✓		
16	Participa en reuniones administrativas del servicio asignado	✓		✓		✓		
17	Coordina efectivamente con los servicios de apoyo y otros servicios en la solución de problemas intra y extra mural	✓		✓		✓		
18	Cuenta con informes de supervisión realizadas al personal bajo su cargo	✓		✓		✓		
DIMENSION: COMPETENCIA TECNICA								
19	Cumple oportunamente con actividades programadas (según programación mensual)	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Brinda asistencia de enfermería de acuerdo a demanda	✓		✓		✓		
21	Realiza anotaciones diariamente en diferentes sistemas estadísticos y gerenciales	✓		✓		✓		
22	Realiza supervisiones al Personal de enfermería	✓		✓		✓		
23	Cuenta con instrumentos de supervisión y monitoreo, encuestas, listas de chequeo, guías de observación	✓		✓		✓		
24	Programación y cumplimiento de plan de monitoreo y supervisión mensual.	✓		✓		✓		
25	Evalúa semestralmente al personal de enfermería bajo su responsabilidad.	✓		✓		✓		
26	Utiliza medidas de Bioseguridad.	✓		✓		✓		
27	Brinda asistencia de enfermería de acuerdo a demanda.	✓		✓		✓		
DIMENSION: INTERVENCION TECNICA ADMINISTRATIVA								
28	Lleva el control del personal capacitado en los diferentes componentes de los servicios asignados	SI	No	SI	No	SI	No	
29	Elabora en conjunto con la jefe de servicio de los servicios asignados los documentos administrativos	✓		✓		✓		
30	Lleva control de permisos personales, compensatorios, incapacidades y otros	✓		✓		✓		
31	Conoce el record del personal de enfermería de los servicios asignados	✓		✓		✓		
32	Elabora plan de actividades mensuales	✓		✓		✓		
33	Cuenta con las evaluaciones diarias y mensuales de su plan de trabajo	✓		✓		✓		
34	Cuenta con libro de actas de reuniones mensuales con personal de enfermería	✓		✓		✓		
35	Cuenta con un plan de orientación en servicio para fallas cambiadas de servicio	✓		✓		✓		
36	Si tiene informes de supervisión se encuentran presentes los siguientes elementos: objetivo de la supervisión, resultado, planeamiento de supervisión, plan de mejora y firmas de los involucrados	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador: DR. SEMINARIO L. HUAMAN QUISPE DNI: 10.40.15.71

Especialidad del validador: MÉTODOS ESTADÍSTICOS

Lima.....de.....del 20.....



Dr. Seminario L. Huaman Quispe
METODÓLOGO - ESTADÍSTICO
01641

Firma del Experto Informante.

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EFECTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: CONDICIONES PERSONALES							
1	Llega puntualmente a su trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cumple con su horario de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento	✓		✓		✓		
4	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto	✓		✓		✓		
5	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones	✓		✓		✓		
6	Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen.	✓		✓		✓		
7	Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás	✓		✓		✓		
8	Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas.	✓		✓		✓		
9	Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea	✓		✓		✓		
11	En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades	✓		✓		✓		
12	Mantiene un ritmo de trabajo sostenido.	✓		✓		✓		
13	Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.	✓		✓		✓		
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	✓		✓		✓		
16	Pide frecuentemente ayuda a otros para poder hacer su trabajo.	✓		✓		✓		
17	Cuando concluye la jornada laboral, puede saber si terminó satisfactoriamente con sus tareas.	✓		✓		✓		
18	Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas.	✓		✓		✓		
20	Su Jefe lo hace sentir incapaz, si le pide ayuda.	✓		✓		✓		
21	Es alentado por sus aciertos, esto lo impulsa a trabajar mejor.	✓		✓		✓		
22	Hace "suyos" los problemas de trabajo de sus compañeros.	✓		✓		✓		
23	Su Jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho.	✓		✓		✓		
24	En la Enfermería, se toman las decisiones importantes sin consultarlo.	✓		✓		✓		
25	Participa en la elaboración de los planes de trabajo.	✓		✓		✓		
26	Conoce los programas de trabajo de su Enfermería.	✓		✓		✓		
27	Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. SEMINARIO L. HUAMAN QUISPE DNI: 10401571

Especialidad del validador: METODOS ESTADISTICOS

Lima.....de.....del 20.....


.....
Dr. Seminario L. Huaman Quispe
METODOLOGO - ESTADISTICO
.....01641

Firma del Experto Informante.

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SUPERVISIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIONES: ACTIVIDADES BÁSICAS								
1	Utiliza uniforme de acuerdo a normas establecidas.	X		X		X		
2	Se le observa orden y limpieza en su presentación personal	X		X		X		
3	Cumple con las normas de puntualidad y asistencia	X		X		X		
4	Reuniones con personal de enfermería desarrolladas con actas de evidencia (UCSF y Ecos)	X		X		X		
5	Elabora notas e informes de forma: Clara, Completa, Concreta y Oportuna	X		X		X		
6	Verifica la existencia de los documentos administrativos inherentes al cargo	X		X		X		
7	Participa en el cumplimiento de las normativas técnicas emitidas con enfoque familiar y comunitario basado en APS (listas de chequeo)	X		X		X		
8	Realiza análisis de la situación de salud integral en conjunto con las redes de control familiares	X		X		X		
9	Conoce la población según grupo de dispensarización en su área de responsabilidad asignada y está actualizada	X		X		X		
DIMENSION: PARTICIPACION EN EL AREA								
10	Participa en asamblea comunitarias y otras actividades (actas)	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Participa en la evaluación del sistema de referencia e interconsulta	X		X		X		
12	Participa en la evaluación de los procesos en red a fin de definir intervenciones para mejorar la calidad de la atención (acta)	X		X		X		
13	Evidencia el seguimiento a los pacientes con diferentes patologías según necesidad en coordinar con las redes de control.	X		X		X		
14	Planifica, organiza y desarrolla la atención extramural en coordinación con las UCSF Básicas de su área de responsabilidad garantizando la prestación de los servicios.	X		X		X		
15	Participa en acciones de prevención de desastre o situaciones de emergencia.	X		X		X		
16	Participa en reuniones administrativas del servicio asignado	X		X		X		
17	Coordina efectivamente con los servicios de apoyo y otros servicios en la solución de problemas intra y extra mural	X		X		X		
18	Cuenta con informes de supervisión realizadas al personal bajo su cargo	X		X		X		
DIMENSION: COMPETENCIA TECNICA								
19	Cumple oportunamente con actividades programadas (según programación mensual)	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Brinda asistencia de enfermería de acuerdo a demanda	X		X		X		
21	Realiza anotaciones diariamente en diferentes sistemas estadísticos y gerenciales	X		X		X		
22	Realiza supervisiones al Personal de enfermería	X		X		X		
23	Cuenta con instrumentos de supervisión y monitoreo: encuestas, listas de chequeo, guías de observación	X		X		X		
24	Programación y cumplimiento de plan de monitoreo y supervisión mensual.	X		X		X		
25	Evalúa semestralmente al personal de enfermería bajo su responsabilidad.	X		X		X		
26	Utiliza medidas de Bioseguridad.	X		X		X		
27	Brinda asistencia de enfermería de acuerdo a demanda	X		X		X		
DIMENSION: INTERVENCION TECNICA ADMINISTRATIVA								
28	Lleva el control del personal capacitado en los diferentes componentes de los servicios asignados	SI	No	SI	No	SI	No	
29	Elabora en conjunto con la jefe de servicio de los servicios asignados los documentos administrativos	X		X		X		
30	Lleva control de permisos personales, compensatorios, incapacidades y otros	X		X		X		
31	Conoce el record del personal de enfermería de los servicios asignados	X		X		X		
32	Elabora plan de actividades mensuales	X		X		X		
33	Cuenta con las evaluaciones diarias y mensuales de su plan de trabajo	X		X		X		
34	Cuenta con libro de actas de reuniones mensuales con personal de enfermería	X		X		X		
35	Cuenta con un plan de orientación en servicio para jefaturas cambiadas de servicio	X		X		X		
36	Si tiene informes de supervisión se encuentran presentes los siguientes elementos: objetivo de la supervisión, resultado, planeamiento de supervisión, plan de mejora y firmas de los involucrados	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. GREGORIO ANSCO RODRIGUEZ-DNI: 16120480

Especialidad del validador: PLANTEAMIENTO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lima, de del 20.....



Dr. Gregorio Anco Rodriguez
CIP 134260
Docente Metodología Investigación UMDAC

Firma del Experto Informante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EFECTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: CONDICIONES PERSONALES								
1	Llega puntualmente a su trabajo.	X		X		X		
2	Cumple con su horario de trabajo.	X		X		X		
3	Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento	X		X		X		
4	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto	X		X		X		
5	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones	X		X		X		
6	Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen.	X		X		X		
7	Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás	X		X		X		
8	Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas.	X		X		X		
9	Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
DIMENSION: CARACTERISTICAS DEL TRABAJO								
10	Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea	X		X		X		
11	En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades	X		X		X		
12	Mantiene un ritmo de trabajo sostenido.	X		X		X		
13	Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo.	X		X		X		
14	Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.	X		X		X		
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	X		X		X		
16	Pide frecuentemente ayuda a otros para poder hacer su trabajo.	X		X		X		
17	Cuando concluye la jornada laboral, puede saber si terminó satisfactoriamente con sus tareas.	X		X		X		
18	Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas.	X		X		X		
DIMENSION: RELACIONES INTERPERSONALES								
19	Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas.	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Su Jefe lo hace sentir incapaz, si le pide ayuda.	X		X		X		
21	Es alentado por sus aciertos, esto lo impulsa a trabajar mejor.	X		X		X		
22	Hace "suyos" los problemas de trabajo de sus compañeros.	X		X		X		
23	Su Jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho.	X		X		X		
24	En la Enfermería, se toman las decisiones importantes sin consultarlo.	X		X		X		
25	Participa en la elaboración de los planes de trabajo.	X		X		X		
26	Conoce los programas de trabajo de su Enfermería.	X		X		X		
27	Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. GREGORIO ANCCO RODRIGUEZ DNI: 16.12.04.80

Especialidad del validador: PLANTEAMIENTO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponda al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima..... de del 20.....



Dr. Gregorio Ancco Rodriguez
CIP 134260
Docente Metodología Investigación UNDAC

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SUPERVISIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: ACTIVIDADES BÁSICAS								
1	Utiliza uniforme de acuerdo a normas establecidas.	/	/	/	/	/	/	
2	Se le observa orden y limpieza en su presentación personal	/	/	/	/	/	/	
3	Cumple con las normas de puntualidad y asistencia	/	/	/	/	/	/	
4	Reuniones con personal de enfermería desarrolladas con actas de evidencia (UCSF y Ecos)	/	/	/	/	/	/	
5	Elabora notas e informes de forma: Clara, Completa, Concreta y Oportuna	/	/	/	/	/	/	
6	Verifica la existencia de los documentos administrativos inherentes al cargo	/	/	/	/	/	/	
7	Participa en el cumplimiento de las normativas técnicas emitidas con enfoque familiar y comunitario basado en APSI (listas de chequeo)	/	/	/	/	/	/	
8	Realiza análisis de la situación de salud integral en conjunto con las redes de control familiares	/	/	/	/	/	/	
9	Conoce la población según grupo de dispensarización en su área de responsabilidad asignada y está actualizada	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION: PARTICIPACION EN EL AREA								
10	Participa en asamblea comunitarias y otras actividades (actas)	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Participa en la evaluación del sistema de referencia e interconsulta	/	/	/	/	/	/	
12	Participa en la evaluación de los procesos en red a fin de definir intervenciones para mejorar la calidad de la atención (acta)	/	/	/	/	/	/	
13	Evidencia el seguimiento a los pacientes con diferentes patologías según necesidad en coordinación con las redes de control	/	/	/	/	/	/	
14	Planifica, organiza y desarrolla la atención extramural en coordinación con las UCSF Básicas de su área de responsabilidad garantizando la prestación de los servicios.	/	/	/	/	/	/	
15	Participa en acciones de prevención de desastre o situaciones de emergencia.	/	/	/	/	/	/	
16	Participa en reuniones administrativas del servicio asignado	/	/	/	/	/	/	
17	Coordina efectivamente con los servicios de apoyo y otros servicios en la solución de problemas intra y extra mural	/	/	/	/	/	/	
18	Cuenta con informes de supervisión realizadas al personal bajo su cargo	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION: COMPETENCIA TECNICA								
19	Cumple oportunamente con actividades programadas (según programación mensual)	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Brinda asistencia de enfermería de acuerdo a demanda	/	/	/	/	/	/	
21	Realiza anotaciones diariamente en diferentes sistemas estadísticos y gerenciales	/	/	/	/	/	/	
22	Realiza supervisiones al Personal de enfermería	/	/	/	/	/	/	
23	Cuenta con instrumentos de supervisión y monitoreo: encuestas, listas de chequeo, guías de observación	/	/	/	/	/	/	
24	Programación y cumplimiento de plan de monitoreo y supervisión mensual.	/	/	/	/	/	/	
25	Evalúa semestralmente al personal de enfermería bajo su responsabilidad.	/	/	/	/	/	/	
26	Utiliza medidas de Bioseguridad.	/	/	/	/	/	/	
27	Brinda asistencia de enfermería de acuerdo a demanda.	/	/	/	/	/	/	
DIMENSION: INTERVENCION TECNICA ADMINISTRATIVA								
28	Lleva el control del personal capacitado en los diferentes componentes de los servicios asignados	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Elabora en conjunto con la jefe de servicio de los servicios asignados los documentos administrativos	/	/	/	/	/	/	
30	Lleva control de permisos personales, compensatorios, incapacidades y otros	/	/	/	/	/	/	
31	Conoce el record del personal de enfermería de los servicios asignados	/	/	/	/	/	/	
32	Elabora plan de actividades mensuales	/	/	/	/	/	/	
33	Cuenta con las evaluaciones diarias y mensuales de su plan de trabajo	/	/	/	/	/	/	
34	Cuenta con libro de actas de reuniones mensuales con personal de enfermería	/	/	/	/	/	/	
35	Cuenta con un plan de orientación en servicio para jefaturas cambiadas de servicio	/	/	/	/	/	/	
36	Si tiene informes de supervisión se encuentran presentes los siguientes elementos: objetivo de la supervisión, resultado, planeamiento de supervisión, plan de mejora y firmas de los involucrados	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. FREDDY OCHOA YATAJE DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Lima.....de.....del 20.....


Dr. Freddy Ochoa Yataje
METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EFECTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIONES / ítems							
	DIMENSION: CONDICIONES PERSONALES							
1	Llega puntualmente a su trabajo.	/		/		/		
2	Cumple con su horario de trabajo.	/		/		/		
3	Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento	/		/		/		
4	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto	/		/		/		
5	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones	/		/		/		
6	Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen.	/		/		/		
7	Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás	/		/		/		
8	Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas.	/		/		/		
9	Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo.	/		/		/		
	DIMENSION: CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea	/		/		/		
11	En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades	/		/		/		
12	Mantiene un ritmo de trabajo sostenido.	/		/		/		
13	Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo.	/		/		/		
14	Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.	/		/		/		
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	/		/		/		
16	Pide frecuentemente ayuda a otros para poder hacer su trabajo.	/		/		/		
17	Cuando concluye la jornada laboral, puede saber si terminó satisfactoriamente con sus tareas.	/		/		/		
18	Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas.	/		/		/		
	DIMENSION: RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas.	/		/		/		
20	Su Jefe lo hace sentir incapaz, si le pide ayuda.	/		/		/		
21	Es alentado por sus aciertos, esto lo impulsa a trabajar mejor.	/		/		/		
22	Hace "suyos" los problemas de trabajo de sus compañeros.	/		/		/		
23	Su Jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho.	/		/		/		
24	En la Enfermería, se toman las decisiones importantes sin consultarlo.	/		/		/		
25	Participa en la elaboración de los planes de trabajo.	/		/		/		
26	Conoce los programas de trabajo de su Enfermería.	/		/		/		
27	Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. FREDDY DEHOA TATAE DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Lima.....de.....del 20.....

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Dr. Freddy Dehoa Tatae
METODOLOGÍA INVERTE, C.

Firma del Experto Informante.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017”** del estudiante **Hilda Virginia Garay Agurto**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 16% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 30 de enero del 2018.



Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1050027548&o=901192034&lang=es

Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Her... /0 < > ?

Resumen de coincidencias X

16 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

16	1	repo.uta.edu.ec	1 %	>
	2	dspace.sheol.uniovi.es	1 %	>
	3	vi.scribd.com	1 %	>
	4	www.buenastareas.com	1 %	>
	5	dspace.utpl.edu.ec	1 %	>
	6	scb2e1e27b268cc99.ji...	1 %	>
	7	docplayer.es	1 %	>
	8	repositorio.ucv.edu.pe	<1 %	>

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los servicios de la Salud

AUTOR
Br. Hilda Virginia Garay Agurto

ASESOR:
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de los servicios de salud

PERÚ - 2018

Windows taskbar: Internet Explorer, File Explorer, Google Chrome, Firefox, VLC, Skype, Word





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DEL
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. GARAY ABORTO, HILDA VIRGINIA

TESIS TITULADA:

"SATISFACCIÓN LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL DEL

PERSONAL TÉCNICO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO
VALDIZAN - SANTA ANITA 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A)

SUSTENTADO EN FECHA: 11-04-2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.