



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral
en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos
Guardia - Huaraz, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud**

AUTORA:

Br. Elizabeth Jacqueline Quito León

ASESOR:

Dr. Ericson Félix Castillo Saavedra

SECCION:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERU - 2017

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios por haberme dado fortaleza para superar todo obstáculo y así permitirme lograr una meta profesional, también a mi hija, porque es mi motivación para seguir adelante y por haber tomado de mi tiempo con ella a fin de cumplir mis objetivos, a mi esposo por su apoyo, comprensión y por ser siempre mi fortaleza en momentos difíciles, finalmente a mis padres y hermanos, por ser mi ejemplo, por enseñarme que quien persevera alcanza.

Elizabeth Jacqueline

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a la Universidad César vallejo por haberme brindado la oportunidad de estar en sus aulas y así poder ampliar y profundizar mis conocimientos en el campo de la gestión en los servicios de salud.

En segundo lugar mi reconocimiento y agradecimiento al Hospital Víctor Ramos Guardia, en especial al personal asistencial quienes no mostraron indiferencia y participaron en esta investigación.

En tercer lugar a todos los profesores de la Universidad quienes me brindaron su saber y a todas las personas que estuvieron involucradas en el desarrollo de esta investigación.

Finalmente agradecer al Dr. Ericson Félix CASTILLO SAAVEDRA, por haberme encaminado en la elaboración y consolidación de la presente tesis.

La autora

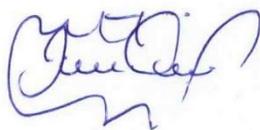
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Elizabeth Jacqueline Quito León, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017” presentado en 125 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, Setiembre 2017



Elizabeth Jacqueline Quito León
DNI N° 44770722

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017”, realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de salud.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas con el tema	20
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	38
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	59

V.	CONCLUSIONES	66
VI.	RECOMENDACIONES	68
VII.	REFERENCIAS	70
	ANEXOS	
	Anexo 1: Instrumentos	
	Ficha técnica de los instrumentos	
	Validez de los instrumentos	
	Confiabilidad de los instrumentos	
	Anexo 2: Matriz de consistencia	
	Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
	Anexo 4: Otros	
	Base de datos	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017. El tipo de investigación fue no experimental; el diseño descriptivo correlacional transversal. La población estuvo conformada por 383 profesionales y técnicos asistenciales, de la que se obtuvo una muestra de 192, mediante un muestreo no probabilístico. El instrumento para medir la satisfacción laboral fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta, para conocer el desempeño laboral la técnica fue la observación y el instrumento el formato de evaluación de desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del MINSA. Se obtuvo 65,6% de satisfacción y 34,4% de insatisfacción laboral, en cuanto al desempeño laboral 52,6% tuvo un puntaje superior al promedio, 44,3% puntaje superior y el 3,1% obtuvo una puntuación promedio. Respecto a la correlación entre las variables, el 33,3% tuvo desempeño laboral superior y estuvo satisfechos laboralmente, mientras que el 20,3% de los trabajadores estuvieron insatisfechos y tuvieron un desempeño laboral superior al promedio. Por tanto se concluyó que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Palabras Clave: satisfacción laboral, desempeño laboral, profesionales, técnicos, hospital.

ABSTRACT

The objective research is determine the relationship between satisfaction level and the labor performance in the health care staff of Hospital Victor Ramos Guardia - Huaraz, 2017. The type of investigation was non-experimental the design descriptive transverse and correlational. The population was 383 professionals and technical, from which obtained a sample of 192, through non-probabilistic sampling. The instrument to measure job satisfaction was the questionnaire and the technique was the survey, for know the work performance the technique was the observation and the instrument the evaluation format of labor performance of the MINSA workers. The result was 65.6% of satisfaction and 34.4% of job dissatisfaction, in terms of job performance, 52.6% had a higher than average score, 44.3% had a higher score and 3.1% had an average score. Regarding the correlation between the variables, 33.3% had superior work performance and was satisfied with work, while 20.3% of workers were dissatisfied and had a higher than average work performance. The conclusion was there is a significant relationship between the satisfaction level and work performance in the care workers of Hospital Víctor Ramos Guardia.

Keywords: job satisfaction, work performance, professionals, technicians, hospital.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Es indispensable el conocimiento y la comprensión del nivel de la satisfacción del usuario o cliente interno pues constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones (Zelada, 2015, p. 9).

Una dimensión de la gestión de calidad es la satisfacción laboral, su estudio permite la identificación de problemas y oportunidades de mejora que tendrán impacto en la calidad de los servicios ofertados (Sobrequez, et al., 2003. p.63).

En cuanto al desempeño, los autores Milkovich y Boudreau (como se citó en Chiang, Méndez y Sánchez, 2010, p.22) mencionan que el desempeño es el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo.

En la actualidad no cabe duda la importancia que tienen las personas, tanto en las entidades públicas como en las privadas, para el logro y la consecución de sus objetivos, es así que Salcedo (como se citó en Robles, et al., 2005, p.128) menciona que el empleado que está motivado y satisfecho con su trabajo y con la organización aumentará su calidad de servicio y su rendimiento.

La insatisfacción en el trabajo genera daños a la salud física y psíquica del trabajador, además, define en los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad (Urquiza, 2012, p. 3).

Resulta entonces importante conocer el nivel de satisfacción laboral y si existe o no asociación con el desempeño laboral, más aún porque el tema no está claro y la literatura brinda diferentes resultados al respecto.

1.1. Realidad problemática

Hoy en día “la gestión de recursos humanos ha tomado gran importancia para las organizaciones, en especial para los servicios públicos, pues permite generar ventajas comparativas asociadas al mejor desempeño de las tareas y servicios generados dentro de ellas” (Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, 2011, p. 220).

En el campo de la salud la satisfacción en el puesto de trabajo es un factor fundamental para la organización y los resultados que se propone alcanzar, conducirá de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas (Zelada, 2015, p. 3).

Un gran tema de discusión es el impacto de la satisfacción del usuario interno en el desempeño laboral de los trabajadores en las instituciones públicas de salud, es así que desde 1930 la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo generó gran interés, alcanzando probablemente su punto máximo en la década de los 60, en consecuencia el tema empezó a relacionarse también con la calidad de vida en el trabajo y con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida (Chiang, et al., 2010, p. 22).

Rodriguez, et al. (2011) afirman que investigaciones realizadas por otros autores señalan que la relación entre satisfacción laboral y el desempeño es clara y directa siendo la satisfacción laboral un importante predictor del desempeño, ya que los estudios realizados acerca de este tema han demostrado una relación significativa negativa entre satisfacción laboral y aspectos negativos del comportamiento organizacional, así mismo refieren que encontraron relación positiva con el rendimiento y productividad de modo que aquellos que están satisfechos con su trabajo tienen mejor rendimiento y son más productivos (p. 222).

A nivel internacional, Bobbio y Ramos (2010) afirman que:

En el ámbito hospitalario diversas investigaciones realizadas en España han mostrado que el nivel de satisfacción del personal trabajador (Incluyendo profesionales y personal técnico) varía entre el 64% y el 75 % siendo factores asociados a insatisfacción laboral la alta presión laboral y la escasa promoción profesional, por lo que los equipos directivos deberían valorar esos ítems. Asimismo, señalaron que las mujeres presentan mayor porcentaje de satisfacción laboral que los trabajadores varones (p.01).

Uno de los países Latinoamericanos que más ha investigado la insatisfacción del personal médico es México, los informes revelan que la falta de capacitación, becas, estímulos, reconocimiento, promoción profesional, excesiva carga laboral y desorganización de las instituciones, son los factores asociados a este problema. Estados Unidos, Canadá y Europa Occidental han obtenido resultados similares en estudios realizados también para profesionales del sector salud en hospitales de esos países (Bobbio y Ramos, 2010, p. 2).

A nivel Nacional los estudios realizados respecto a la satisfacción laboral señalan que los profesionales de salud tienen un nivel de satisfacción bajo debido a que perciben que no se le proporciona la información oportuna y adecuada sobre su desempeño y resultados alcanzados, no les brindan los recursos las herramientas e instrumentos suficientes que permita tener un buen desempeño, el ambiente de la institución no permite que expresen opiniones sin temor a represalias, no reciben capacitación que les permita desarrollar sus habilidades personales y profesionales (Zelada, 2015, p.56).

Constantemente los medios de comunicación difunden las quejas y la insatisfacción respecto a la calidad de atención y desempeño laboral de los prestadores de salud de las instituciones públicas de nuestro país, razón por la cual las acciones del estado por mejorar la calidad de atención, van orientados en su mayoría, específicamente a satisfacer al usuario externo dejando de lado y olvidando las necesidades de los trabajadores quienes cumplen un rol muy

importante en la mejora de los servicios de salud, el logro de los objetivos institucionales y mejora de indicadores sanitarios.

A nivel local la realidad es la misma, pues en el Hospital Víctor Ramos Guardia de la Provincia de Huaraz, lugar donde se llevó a cabo la investigación, cumpliendo las mismas políticas de salud nacionales, las acciones de la institución también están dirigidas a lograr la satisfacción del cliente externo obviando emplear esfuerzos para satisfacer las necesidades del prestador de salud.

Pese a que hay diversos estudios respecto a la satisfacción laboral, existen escasos estudios publicados en nuestro país que evalúen la asociación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el personal de salud de las instituciones públicas, motivo por el cual se planteó la presente investigación.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

García, Rodríguez, Alvarado, Pineda y Rodríguez (2008) realizaron una investigación en Barquisimeto (Venezuela) cuyo objetivo fue determinar los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario, en base a un diseño descriptivo de campo cuya muestra estuvo conformada por 57 personas a quienes aplicaron un cuestionario con alternativas de respuesta en escala de Likert previamente validado. Los resultados mostraron que es el amor a la labor que realizan es el factor motivador mayor, aspecto que contribuye positivamente en el desempeño, sin embargo, queda limitado por el ambiente físico carente de las necesidades básicas, con remuneraciones injustas, poco reconocimiento, y sin ninguna recompensa pública. Concluyeron que los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral se encuentran afectados en forma negativa, pues no se satisfacen las necesidades jerárquicas

según Maslow, pero como aspecto positivo los trabajadores tienen un alto compromiso en el desempeño laboral.

Chiang, et al. (2010) en su estudio realizado en Concepción (Chile) y que tuvo como objetivo medir cómo la satisfacción laboral influye sobre el desempeño de los trabajadores de una empresa de Retail, diseñaron un estudio no experimental y de tipo transversal, donde trabajaron con una muestra de 53 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83% aplicando un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño (datos recogidos por la empresa analizada) y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Chiang et al. (2008). El análisis mostro que los trabajadores conocen la herramienta evaluación del desempeño, sus evaluaciones varían entre 3 y 7 (máximo de 8), la variable de satisfacción laboral mostro un nivel alto (promedio de 4 sobre 5). Las correlaciones entre ambas variables nos indican que los trabajadores a medida que su orientación al logro aumenta, su satisfacción con las oportunidades de desarrollo disminuyen.

Rodriguez, et al. (2011) en la investigación que realizaron en una institución estatal de Chile con el fin de determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas, estudio que fue de tipo cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por 96 trabajadores a quienes les aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989), de satisfacción laboral JDI y JIG (1969), y un cuestionario de evaluación anual de desempeño confeccionado por la institución. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño, además que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predijo significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones

personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

Chiang y Ojeda (2011) en Concepción (Chile) realizaron un estudio para dar a conocer la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. La investigación fue descriptiva, cuantitativa y correlacional para lograr el objetivo aplicaron un instrumento de 54 ítems que, en su primera parte recoge datos generales de los encuestados; en la segunda, reúne información para medir la productividad de los trabajadores y en la última se estudia la satisfacción laboral. La población total fue de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas y tomaron una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. Los resultados mostraron que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad. Es así que el buen manejo de estas dimensiones puede contribuir de forma positiva a incrementar la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con la remuneración mensual y diaria, lo que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que éstos perciben.

Contreras, Espinal, Pachón y Gonzales (2013) realizaron un trabajo en Bogotá (Colombia) cuyo objetivo fue identificar la presencia del síndrome de Burnout, los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un hospital de tercer nivel y observar su relación considerando variables demográficas, utilizando el diseño exposfacto retrospectivo de tipo descriptivo y como instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), el Test de Adjetivos de Pitcher (TAP) y el Test de Satisfacción Laboral S20/23, obteniendo como resultado que el liderazgo se relaciona con la satisfacción laboral a través de la motivación intrínseca, además que las personas con el síndrome de

Burnot o riesgo de padecerlo presentan alta satisfacción laboral, este último contrario a lo reportado en la literatura.

Chiang, Gomez y Salazar (2013) en Concepción (Chile) con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación, desarrollaron un estudio empírico transversal, descriptivo y correlacional, para medir satisfacción laboral se utilizó un cuestionario elaborado por Chiang y para los estilos de liderazgo un cuestionario basado en la teoría situacional de Hersey y Blanchard, mediante un muestreo aleatorio trabajaron con 145 docentes, los valores de satisfacción laboral estuvieron alrededor de 4 (escala de 1 a 5), situando al total de encuestados en un nivel de “laboralmente satisfechos”. Los valores respecto de los estilos de liderazgo, instrucción, persuasión, participación y delegación en varones y mujeres estuvieron entre 3 y 3,5. Concluyeron que existen correlaciones estadísticamente significativas, en niveles bajos entre los estilos de liderazgo instrucción, persuasión y participación con todos los factores de la satisfacción laboral.

A nivel Nacional:

Bobbio y Ramos (2010) en su investigación realizada en Lima (Perú) con el fin de determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo, utilizando un diseño transversal y con una muestreo aleatorio simple conformado por 75 médicos, 65 obstetras y enfermeras, y 87 técnicos de enfermería, a quienes le realizaron una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados (los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%). El resultado reportó que El 22.7% del personal médico, 26.2% del grupo de enfermeras y obstetras y 49.4 % del personal técnico de enfermería se encontraba satisfecho. El trabajo concluye en que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la

literatura internacional y que los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Alva (2014) en Lima (Perú) con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal, realizó un estudio descriptivo, cuantitativo y de corte transversal aplicada a una población conformada por 36 enfermeras. Utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue una escala modificada tipo Lickert. Los resultados obtenidos fueron, 72% nivel de satisfacción laboral media, 17% baja y 11% alta; los resultados según dimensiones fue nivel de satisfacción media con 77% para los beneficios laborales, condiciones físicas y/o confort 75%, políticas administrativas 71%, relaciones interpersonales 69%, desempeño de tareas 69%, desarrollo personal 64%, relación con la autoridad 62%, la conclusión fue que el mayor porcentaje de enfermeras tenían un nivel de satisfacción media a baja.

Baldeón (2015) en Huancayo (Perú) realizaron el estudio “Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale” cuyo fin fue determinar si existe asociación de la satisfacción del trabajador con los factores laborales, la metodología utilizada fue observacional, analítico, comparativo de dos poblaciones casos y controles. Trabajaron con una muestra de 452 trabajadores asistenciales entre profesionales médicos, no médicos y técnicos. El análisis informó que la capacitación, la remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo son las variables que presentan asociación estadística significativa con la satisfacción del trabajador.

Zelada (2015) en Lima (Perú) en su investigación con el fin de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de salud Conde de la Vega baja, usando el método descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, con una población conformada por 28 personas y cuya técnica fue

la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, obtuvo como resultado que el 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto llegando a la conclusión que la mayoría del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido no tienen la suficiente oportunidad para ser capacitados, la institución no proporciona las herramientas suficientes para desempeñarse bien en su puesto de trabajo; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho y no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Calcina (2015) en Lima (Perú) realizó un estudio respecto al clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el que utilizaron el método descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, con una población de 35 enfermeros a quienes aplicaron previo consentimiento informado, una encuesta y como instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral (SL-SPC), obteniendo como resultado que la satisfacción laboral fue media (85.7%), alta (8.6%), y 5.7% baja, llegando a la conclusión de que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud en media.

A nivel local no se encontraron estudios que analicen estas variables.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

Salas (2010) afirma que “La salud es un punto de encuentro donde confluyen lo biológico y lo social, el individuo y la comunidad, la política social y la económica. [...], la salud es un medio para la realización personal y colectiva de los seres humanos” (p. 388)

El interés por el estudio de la satisfacción laboral surge en 1935 año en el que Robert Hoppock aborda el tema en su trabajo denominado Job Satisfacción. Posteriormente, al parecer, su desarrollo como campo de estudio

se debio a dos razones básicas en primera instancia que la satisfacción laboral es uno de los productos más importantes del trabajo humano, y en segunda instancia que a la satisfacción laboral siempre se le ha asociado con el desempeño, habiendo llegado incluso a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a desempeñarse mejor (Carrasco, Barraza y Arreola, 2013, párr. 4).

Luego en el año 1959 Herzberg, menciona que la satisfacción real del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer su puesto de tal manera que pueda desarrollar mayor responsabilidad y experimentar crecimiento mental y psicológico. Esto provoco que a fines de los años 1960 y 1970 se hiciera popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí para lograr mejorar la moral y el desempeño de los empleados. Es así que este autor desarrolló una teoría de la satisfacción laboral basada en la jerarquía de Abraham Maslow, en la que concluyó que no todos los factores influyen en la satisfacción; los correspondientes a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertos, mientras que otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos (Hernández et al., 2012, p. 8).

Robles et al. (2005) afirma que en 1966 Herzberg, respecto a la satisfacción laboral, desarrolló la teoría de la motivación-mantenimiento e identifico 6 factores motivadores o intrínsecos del trabajo (la política organizacional, la supervisión técnica, las relaciones interpersonales con mandos, entre compañeros y con subordinados, la retribución, la seguridad en el trabajo, la vida personal, las condiciones laborales y el estatus), estos se llaman así porque provienen del interior de la persona y se nutre continuamente con la actividad productiva propia. Estos factores son los que se aprovechan para motivación debido a que se desarrollan durante el ejercicio de la actividad por sí misma, y no dependen de elementos de motivación externos (p. 132)

En cuanto a los factores extrínsecos (o factores de mantenimiento) según lo propuesto por Herzberg, (como se citó en Hernández et al., 2012, p. 9)

dependen de elementos externos y condiciones de trabajo tales como el salario, las políticas institucionales, el entorno físico, la seguridad entre otros; sobre estos aspectos los empleados no tienen posibilidad de control, sin embargo estos en conjunto con otras características personales como la edad, el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones en los trabajadores, estos factores pueden prevenir o evitar la insatisfacción, cuando ésta exista.

La satisfacción en el trabajo es un elemento que influye en todas las actividades del ser humano y ha sido definida de diferentes maneras y con distintos énfasis, es así que se ha categorizado de acuerdo a dos perspectivas distintas, en la primera algunos autores se refieren a la satisfacción como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (se debe distinguir los conceptos de respuesta afectiva y respuesta emocional ya que están relacionadas, pero no son sinónimas). En la segunda perspectiva, otros autores consideran la satisfacción laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo (Cavalcante, 2004, p. 103).

Locke (como se citó en Chiang et al., 2010, p. 22) define la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”

Otra definición importante es la ofrecida por Davis y Newstrom (Como se citó en Chiang, Gómez y Salazar, 2014, p. 67), ellos definen la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su trabajo. Consideran además que la satisfacción laboral es cambiante porque se incrementan y disminuyen los sentimientos satisfactorios a medida que los motivos de logro se van cubriendo, por lo que las intensidades iniciales se complementan a través de las conductas realizadas.

En tanto para Baldeón (2015) la satisfacción laboral se define como “la actitud favorable o desfavorable del individuo hacia su trabajo. Un alto grado de satisfacción se puede ver reflejado en una actitud positiva hacia las actividades cotidianas y al cumplimiento de metas en las organizaciones de salud” (p.113).

Según Peiró (como se citó en Chiang et al. 2014, párr. 8) “La satisfacción laboral es una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización”. Es así que el autor menciona que el estudio de la satisfacción laboral se enmarca en estudiar las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral.

Del mismo modo Carrasco et al. (2013) define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo (párr. 27).

Blum y Naylor (como se citó en Galán, 2015, p. 36) considera que las actitudes que presentan los trabajadores en su centro de labores, son el resultado del grado de satisfacción; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como, las condiciones de trabajo, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa, la resolución rápida de los motivos de queja, los salarios, la supervisión, las relaciones sociales en el empleo.

En ese sentido se entiende que la satisfacción laboral implica necesariamente un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que ejercerá influencia significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. Así mismo estas actitudes son establecidas conjuntamente por las características actuales

del cargo y las percepciones que tiene el colaborador de lo que 'deberían ser'. Las actitudes se expresan, positivamente, a través de emociones y afectos, siempre y cuando satisfagan sus necesidades personales y profesionales como empleados (Carrasco et al., 2013, p. 28).

Así, la satisfacción laboral es básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.

Urquiza (2012) refiere que una persona ocupa la mayor parte de su vida adulta en algún empleo y que el tipo de profesión que ejerce determina su seguridad emocional, nivel económico y también su felicidad. Además de la influencia de los satisfactores laborales, el ambiente y las condiciones de trabajo son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud. Es así que la insatisfacción laboral cuya causa es un inadecuado ambiente, genera daños a la salud física y psíquica, además ejerce influencia en el comportamiento laboral de los integrantes de la organización lo que generara diferente impacto en cada persona ocasionando de esta manera expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad (Párr. 2).

Chiang et al. (2014) menciona que "La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad" (párr. 5).

Hace aproximadamente 35 años que la satisfacción profesional es un tema de interés para los investigadores de servicios sanitarios, desde la óptica de la gestión de los servicios de salud, la importancia del tema es a razón de que el grado de calidad de los servicios que se ofrecen tienen relación directa con el nivel de satisfacción de los profesionales que laboran en la institución y también en su vinculación con la motivación. Es así que conocer el grado de satisfacción

laboral puede constituir un método que permita identificar problemas u oportunidades de mejora que influirán en la calidad de los servicios prestados y del desempeño laboral del profesional (Sobreques et al., 2003, p.64).

Respecto a las investigaciones relacionadas al desempeño laboral, Salas (2010) afirma que la evaluación del desempeño y competencias laborales de los profesionales sanitarios han estado en el centro de las investigaciones científicas mundiales desde la segunda mitad siglo XX. A inicios de la década de los 80, profesionales de la Organización Mundial de la Salud se dedicaron a estudiar la necesidad de evaluar el rendimiento de los trabajadores de la salud, como estrategia inicial para lograr el incremento de la calidad de los servicios es así que comenzaron a postular sus ideas en cuanto a la competencia y desempeño laboral del personal de salud (p.390).

En cuanto al estudio del desempeño laboral en instituciones públicas Chiang et al. (como se citó en Rodríguez et al., 2011, p. 221) refiere que “se debe considerar una visión integral, asociada a la conducta, el cumplimiento de normas y el logro de los objetivos individuales e institucionales”.

El estudio del desempeño laboral debiese considerar como medida el “qué tan bien” ejecuta una persona su rol en el trabajo. Este rol puede medirse como un índice de resultado (productividad) o comparando las conductas de las personas frente a las expectativas de la organización, como es el caso de la evaluación de desempeño profesional (Rodríguez et al., 2011, p. 221).

El desempeño profesional es también definido como la conducta real de los trabajadores, referido a lo profesional, y también en las relaciones interpersonales que se producen durante la atención de salud. La calidad del desempeño, está unida e integrada a la calidad de los servicios. Para determinar la calidad del desempeño laboral, primero se debe analizar el nivel de competencia profesional, así como las condiciones de trabajo y personales

en que ejerce sus funciones, sobre las que al conocer los resultados evaluativos corresponde profundizar el análisis a fin de determinar el nivel alcanzado, los problemas existentes, y el tipo de intervenciones requeridas (Salas, 2010, p. 397).

Salinas, Laguna y Mendoza (1994) afirma que los empleados se sienten satisfechos con su trabajo hasta el grado que les permita obtener lo que desean; por tanto, el desempeño será eficiente siempre que permita la satisfacción de sus necesidades (p. 24).

Así mismo Salas (2010) menciona que la evaluación del desempeño de los profesionales sanitarios involucra aspectos cognitivos, de habilidades, de valores y actitudes, nivel de organización y retención, así como su empleo en un escenario laboral concreto, donde se verifica su capacidad y modo de actuar para identificar y dar solución a los problemas (p.396)

De acuerdo con Stogdill (como se citó en Salinas et al., 1994, p.24). “El desempeño tiene relación con la satisfacción laboral siempre que exista un reforzamiento en las expectativas del rendimiento”.

Rodriguez et al. (2011) Menciona que existe una relación significativa entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño, así mismo que el desempeño es predicho de mejor forma por todas las variables en conjunto y que considerando las dimensiones del desempeño, la satisfacción sólo predice el rendimiento y la productividad mientras que sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales. (p.1)

Desde otra perspectiva Salinas et al. (1994) reporta que diversas investigaciones encontraron puntos de acuerdo entre los siguientes factores: “existe relación negativa entre la satisfacción laboral y las probabilidades de

abandono del empleo, existe una relación negativa, menos firme, entre la satisfacción laboral y el ausentismo, y que la satisfacción laboral presenta una correlación significativa, inestable, con el desempeño” (p. 24).

En cuanto a las dimensiones para medir la satisfacción laboral en este estudio se agruparon en nueve, la primera, las relaciones interpersonales que, según Hernández et al., (2012) se define como el grado de satisfacción que provoca en el individuo las relaciones sociales con otras personas (p. 10).

Así mismo Urquiza (2012) respecto a la dimensión desempeño y desarrollo profesional lo define como el grado de satisfacción con el trabajo desempeñado, grado de motivación y aprovechamiento de la capacidad profesional y la satisfacción de las expectativas de promoción o desarrollo profesional. La tercera dimensión referida a las condiciones laborales se refiere a factores tales como remuneración, estabilidad laboral, incentivos, horas y horarios. Para la dimensión valoración del trabajo desarrollado, se define como el reconocimiento del trabajo y el reconocimiento de las personas en función del cumplimiento de sus responsabilidades (párr.18).

Para los ítems restantes Urquiza (2012) en la dimensión participación considera las posibilidades de participación en la mejora del funcionamiento del servicio y la frecuencia con la que el superior directo discute los problemas que afectan al servicio donde labora. En cuanto a los factores organizacionales se mide el grado de conocimiento sobre la estructura, las unidades y las actividades del hospital, la organización del trabajo en la unidad donde labora, y la coordinación entre las distintas unidades. Respecto al ambiente físico este se refiere a las condiciones físicas y ambientales propiamente dichas, para el ítem equipo directivo considera la información sobre las decisiones tomadas por la dirección con repercusión en el trabajador, la resolución de conflictos, la equidad y forma del trato al trabajador, finalmente en la dimensión Interacción

con el jefe inmediato se tendrá en cuenta la equidad en el trato, la supervisión, la resolución de conflictos, el apoyo suministrado para el desarrollo (párr. 18).

Son 3 las dimensiones a evaluar para la medición del desempeño laboral de los profesionales y son definidas de la siguiente manera según el Ministerio de Salud (MINSA, 2008, p. 4):

Desempeño y conducta laboral evaluada mediante:

La planificación: capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.

La responsabilidad: compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente las funciones encomendadas.

La iniciativa: grado de actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante problemas de trabajo con originalidad.

La oportunidad: cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.

La calidad del trabajo: incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.

La confiabilidad y discreción: uso adecuado de la información, que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.

La relación interpersonal: interrelación personal, así como la adaptación al trabajo en equipo.

El cumplimiento de normas: el cumplimiento de las normas institucionales respectivamente.

La evaluación del desempeño laboral del personal técnico, considera las dimensiones descritas anteriormente, pero excluye la planificación e incluye la colaboración que califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional, incluso con tareas y acciones ajenas al campo de su competencia (MINSA 2008, p. 4).

Otra dimensión a evaluar es la asistencia, definida para este estudio como la acción de estar o hallarse presente (Real Academia Española, 2014)

Finalmente la puntualidad, cuidado y diligencia en llegar a un lugar o partir de él a la hora convenida (Real Academia Española, 2014)

Para este estudio podemos entonces decir que de acuerdo a literatura revisada la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo de suma importancia pues tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador, así mismo que el nivel de satisfacción se determina por la brecha existente entre lo que el trabajador recibe y lo que espera recibir.

Además es importante recalcar que el ambiente y condiciones laborales en el sector salud de nuestro País, es difícil, pues desde muchos años atrás carece del presupuesto que realmente requiere lo que ha ocasionado deficiencias en infraestructura, equipos, y recurso humano suficiente en todos los niveles de atención, se menciona esto ya que el trabajo de los profesionales en el sector salud implica gran responsabilidad pues se trata del cuidado de la salud y de la vida del ser humano pero lamentablemente la realidad que tiene hoy en día el sistema de salud Peruano no es favorable.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz 2017?

1.5. Justificación del estudio

El gran desafío para toda organización de salud es encontrar la forma de poder satisfacer las necesidades de los demás, tanto del cliente interno como del externo, motivo por el cual las mismas instituciones de salud suelen medir el

grado de satisfacción del cliente externo (pacientes, usuarios) e interno (personal de salud), sin embargo en los reportes que se generan los niveles de satisfacción del personal de salud no alcanzan niveles óptimos existiendo brechas que son necesarias disminuir y/o eliminar.

Una situación que agrava el tema es que pese a los bajos niveles de satisfacción del personal de salud que reportan los estudios, los esfuerzos de la mayoría de instituciones de salud partiendo desde el Estado están orientados a lograr la satisfacción del usuario externo con el fin de mejorar la salud de la población, dejando de lado las necesidades que requiere el usuario interno para sentirse satisfecho en su trabajo e identificarse plenamente con los objetivos institucionales donde ellos brindan sus servicios, tal es así que los diversos estudios realizados tanto a nivel internacional como nacional revelan en su mayoría resultados de satisfacción baja a media del personal de salud, relacionados a factores tales como capacitación, reconocimiento y remuneraciones, entre los más resaltantes. Es importante mencionar que la motivación intrínseca es el principal factor por el cual el personal de salud se siente satisfecho en sus puestos de trabajo.

Sin embargo, pese a que existen diversos estudios respecto a la satisfacción, muy pocos han sido relacionados con el desempeño laboral, entendido como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de su trabajo. Tema de investigación que resulta ser relevante ya que el logro de los objetivos de una institución de salud genera un gran impacto en la sociedad pues las mejoras de los indicadores sanitarios son de suma importancia para alcanzar el desarrollo.

A nivel nacional también son escasas las investigaciones que asocian la satisfacción y el desempeño laboral en las instituciones de salud, quizá debido a las suspicacias, que el tema podría generar en los directivos de los establecimientos de salud, es así que surgió la necesidad de investigar el tema

pese al clima laboral de incertidumbre que se vive particularmente en la Institución donde se llevó a cabo el estudio.

Por ello, se consideró oportuno e importante conocer si existe asociación entre la satisfacción y el desempeño laboral, debido a que los resultados obtenidos contribuirán a identificar el grado de satisfacción de los trabajadores y determinar si esto influye o no en su desempeño laboral, además porque permitirá tomar acciones de fortalecimiento y/o medidas de corrección con el fin lograr mejorar los indicadores de salud de la población. Así mismo el estudio pretende ampliar, actualizar y propiciar otros estudios de investigación que permitan profundizar más el conocimiento del mismo, contribuyendo de esta manera a enriquecer las ciencias de la salud y afines.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Ho: No existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción del personal asistencial.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial según dimensiones.
- Identificar el nivel de desempeño laboral.
- Establecer relación significativa entre el nivel de satisfacción y el nivel de desempeño laboral.

CAPÍTULO II

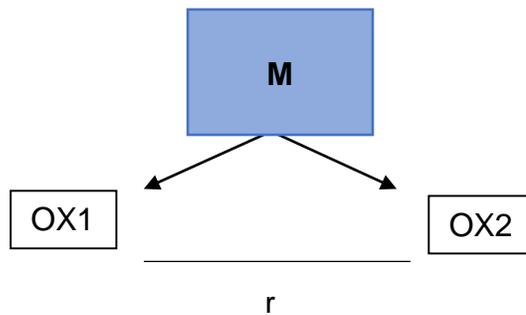
MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Tipo de estudio: Cuantitativo, observacional y de corte transversal (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014, p. 4).

Diseño: Descriptivo y correlacional (Hernández, et al., 2010, p.80).



M : Muestra

OX1 : Satisfacción Laboral

OX2 : Desempeño Laboral

r : Relación

2.2. Variables, operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable de estudio SATISFACCION LABORAL	Actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. (Carrasco, et al, 2013).	La satisfacción laboral se medirá a través de las relaciones interpersonales, desempeño profesional, condiciones laborales, valoración del trabajo desarrollado, participación, factores organizacionales, ambiente físico, equipo directivo e interacción con el jefe inmediato.	Relaciones interpersonales	1, 2 y 3	Ordinal
			Desempeño y desarrollo profesional	4, 5, 6, 7, 8, 9, y 10	Ordinal
			Condiciones laborales	11, 12, 13, 14, 15 y 16	Ordinal
			Valoración del trabajo desarrollado	17, 18, 19 y 20	Ordinal
			Participación	21 y 22	Ordinal
			Factores organizacionales	23, 24, 25, 26 y 27	Ordinal
			Ambiente físico	28, 29 y 30.	Ordinal
			Equipo directivo Institucional	31, 32, 33, y 34	Ordinal
			Interacción con el jefe inmediato.	35, 36, 37, 38, 39	Ordinal
Variable de estudio DESEMPEÑO LABORAL	Conducta real de los trabajadores, referido a lo profesional, y también en las relaciones interpersonales que se	El desempeño laboral se medirá en los profesionales de salud en base a la evaluación del desempeño y conducta,	Desempeño y conducta laboral	Planificación	Ordinal
				Responsabilidad	Ordinal
				Iniciativa	Ordinal
				Oportunidad	Ordinal
				Calidad del trabajo	Ordinal
				Confiableidad y discreción	Ordinal

producen durante la atención de salud (Salas, 2010)	asistencia y puntualidad		Relaciones interpersonales	Ordinal	
			Cumplimiento de normas	Ordinal	
		Asistencia	Numero de inasistencias injustificadas	Ordinal	
		Puntualidad	Numero de tardanzas	Ordinal	
	El desempeño laboral se medirá en los técnicos en base a la responsabilidad, Iniciativa colaboración, oportunidad, calidad, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas.	Desempeño y conducta laboral		Responsabilidad	Ordinal
				Iniciativa	Ordinal
				Colaboración	Ordinal
				Oportunidad	Ordinal
				Calidad del trabajo	Ordinal
				Confiabilidad y discreción	Ordinal
				Relaciones interpersonales	Ordinal
			Cumplimiento de normas	Ordinal	
		Asistencia	Numero de inasistencias injustificadas	Ordinal	
		Puntualidad	Numero de tardanzas	Ordinal	

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por el 100% (383) de los trabajadores profesionales y técnicos asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

Unidad de Análisis: Profesionales y técnicos asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Muestra: La elección de la muestra se llevó a cabo por el método no probabilístico, por sujetos voluntarios y por conveniencia (Hernández, Fernandez y Baptista, 2010, p. 176).

Tamaño Muestral: El tamaño de la muestra se determinó usando la siguiente formula apropiada para este tipo de estudios:

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2 (N - 1) + z^2 PQ}$$

Dónde:

z : Valor normal al nivel de confianza (1- α)

Para este estudio se emplea $\alpha=0.05$ ó 5%, con lo cual $z = 1.96$.

P: Valor del parámetro ($Q = 1 - P$); que en este estudio es la proporción de satisfacción laboral.

Estimado mediante: (P= 50%)

e: Tolerancia de error.

Error máximo tolerado en la estimación del parámetro.

Para este estudio se emplea $e=0.05$ ó 5% (asumido por el investigador)

N: Total de la población (383 trabajadores asistenciales)

Reemplazando en la formula tenemos el siguiente resultado:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(383)}{(0.05)^2(383-1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)} = 192$$

Por lo tanto se tomó una muestra de 192 trabajadores asistenciales.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Personal profesional y técnico que trabaja 6 meses o más en el Hospital Víctor Ramos Guardia y que acepte participar en el estudio en forma voluntaria.

Criterios de exclusión

- Personal profesional y técnico que trabaja menos de 6 meses en el Hospital Víctor Ramos Guardia.
- Personal profesional y técnico que trabaja 6 meses o más en el Hospital Víctor Ramos Guardia y que no acepte participar en el estudio en forma voluntaria.
- Personal profesional y técnico administrativo que trabaja en el Hospital Víctor Ramos Guardia.

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

Técnica

Para la satisfacción laboral la técnica que se aplicó a la muestra fue la encuesta. En el caso del desempeño laboral la técnica empleada fue la observación.

Instrumentos

Para medir la satisfacción laboral, como instrumento se utilizó un cuestionario anónimo tomado de Carrasco et al., (2013) y modificado por el autor (Anexo N° 1).

El instrumento contiene 39 ítems distribuidos en nueve dimensiones de la siguiente manera:

- Relaciones interpersonales: 1, 2 y 3.
- Desempeño y desarrollo profesional: 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.
- Condiciones laborales: 11, 12, 13 y 14.
- Valoración del trabajo desarrollado: 15, 16, 17 y 18
- Participación: 19 y 20.
- Factores organizacionales: 21, 22, 23, 24 y 25.
- Ambiente físico: 26, 27, 28 y 29, 30
- Equipo directivo: 31, 32, 33, 34
- Interacción con el jefe inmediato: 35, 36, 37, 38, 39

Las respuestas se orientaron a una escala valorativa de: (5) muy satisfecho, (4) satisfecho, (3) indeciso, (2) insatisfecho y (1) muy insatisfechos.

Rango de Calificación:

Cuadro 1

Rango de calificación del nivel de satisfacción laboral

Nivel de Satisfacción Laboral	
Satisfecho	Insatisfecho
118 - 195	39 - 117

Para evaluar el desempeño laboral se utilizó como instrumento (Anexo N° 1) el formato de evaluación del desempeño y conducta laboral elaborada por el Ministerio de salud (MINSA), la información fue recolectada de los formatos de evaluación que fueron aplicados a los profesionales y técnicos asistenciales por sus respectivos evaluadores (jefes) en el área o servicio donde laboran. Constó de 3 dimensiones distribuidas de la siguiente manera:

- Desempeño y conducta laboral que tiene 8 ítems a ser evaluados y cuyos niveles valorativos están distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 2

Niveles valorativos del desempeño y conducta laboral de los profesionales

Profesionales / Factores	Niveles valorativos				
	V	IV	III	II	I
Planificación	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Calidad del trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Confiabilidad y discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Relaciones Interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Cumplimiento de normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75

Fuente: Directiva administrativa “Normas y procedimiento para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral”- MINSA

Cuadro 3

Niveles valorativos del desempeño y conducta laboral de los técnicos

Técnicos / Factores	Niveles valorativos				
	V	IV	III	II	I
Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Colaboración	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Calidad del trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Confiabilidad y discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Relaciones Interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Cumplimiento de normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75

Fuente: Directiva administrativa “Normas y procedimiento para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral”- MINSA

- Asistencia, la unidad de recursos humanos tomó en cuenta el número de faltas injustificadas que el evaluado tiene acumulado en el semestre a evaluar.
Cada trabajador tiene asignado diez (10) puntos, de los cuales se redujeron dos (02) puntos por cada falta injustificada.
- Puntualidad: El puntaje depende del número de tardanzas en que incurrió el trabajador semestralmente, obteniendo el puntaje de acuerdo a la siguiente frecuencia.

Cuadro 4

Cuadro de puntaje para evaluación de tardanzas

Nº DE TARDANZAS EN EL SEMESTRE EVALUADO	PUNTAJE
0	10
1 – 2	09
3 – 4	08
5 – 6	07
7 – 8	06
9 – 10	05
11 – 12	04
13 – 14	03
15	02
16 a más	01

Fuente: Instructivo N° 001-2009-OGGRH-MINSA - Proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral

Rango de Calificación:

Para este estudio los puntajes de evaluación establecidos por el MINSA, fueron modificados por el autor sin tener en cuenta la evaluación de la capacitación ya que no se encontró dicha evaluación en los formatos de evaluación del personal que formó parte del estudio, quedando distribuido de la siguiente manera:

Cuadro 5

Rango de calificación del desempeño laboral

Puntuación obtenida	Niveles valorativos
0 a 19	Inferior
20 a 50	Inferior al promedio
51 a 60	Promedio
61 a 80	Superior al promedio
81 a 90	Superior

Siendo cincuenta y uno (51) el puntaje mínimo aprobatorio

Fuente: Directiva administrativa “Normas y procedimiento para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral”- MINSA

Validez

El instrumento para medir la satisfacción laboral se validó mediante juicio de 3 expertos y se aplicó una prueba piloto a profesionales y técnicos asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia que no formaron parte del estudio principal, así se determinaron las preguntas no entendibles y se modificaron a la versión definitiva del cuestionario.

El instrumento para evaluar el desempeño laboral ya está validado por el MINSA.

Confiabilidad

La confiabilidad de ambos instrumento se realizó aplicando el Alpha de Crombach, teniendo como resultado para el instrumento de evaluación de satisfacción laboral 0,81 y para el instrumento de evaluación de desempeño laboral de los profesionales y técnicos 0,82 y 0,81 respectivamente.

Procedimiento de recolección de datos

Para la realización del presente trabajo de investigación se solicitó por escrito al Director del Hospital, a la Oficina de Investigación, capacitación y docencia y al jefe de recursos humanos del Hospital Víctor Ramos Guardia, el permiso correspondiente para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Luego se seleccionó la muestra de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, y se aplicó los instrumentos, con los datos obtenidos se realizó el procesamiento de datos y análisis respetivo.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se aplicó el cuestionario ya validado a los profesionales y técnicos asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia que cumplan con los requisitos de inclusión y exclusión referidos. Los resultados serán tabulados y tratados en el programa Excel, los mismos que se presentarán en tablas y gráficos estadísticos con sus respectivos análisis, mostrando los promedios y porcentajes, e intervalos de confianza del 95%, aplicando la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada con el fin de buscar correlación entre las variables en estudio.

2.6. Aspectos éticos

Ávila (2002, p.67) considera que las principales fuentes de orientación ética sobre la realización de investigaciones clínicas han sido el Código de Núremberg, la Declaración de Helsinki, el Informe Belmont y las normas del Consejo para la Organización Internacional de Ciencias Médicas (CIOMS), en base a ellos y siguiendo los principios planteados tenemos:

Principio de Beneficencia

Se informó a los participantes en el estudio acerca de los objetivos y propósito del mismo, así como de sus beneficios y posibles inconvenientes.

Principio de Respeto a la dignidad humana

Los participantes tuvieron la libertad de participar en el presente estudio en forma voluntaria.

Principio de anonimato

Los datos se obtuvieron de manera anónima, y sólo fueron utilizados para la presente investigación.

Principio de ética

Se les informo a los participantes que los datos obtenidos en el estudio serian guardados de forma confidencial, que sólo el investigador tendrá acceso a los mismos, y será publicado en forma anónima sólo con fines de estudio.

De otro lado, los contenidos teóricos de la presente tesis cumplen los estándares de calidad y las exigencias del método científico, habiendo respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas, de acuerdo a las Normas APA de redacción científica. Por otra parte se cumplió con someter el presente trabajo a software Turnitin para filtrar los posibles plagios.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

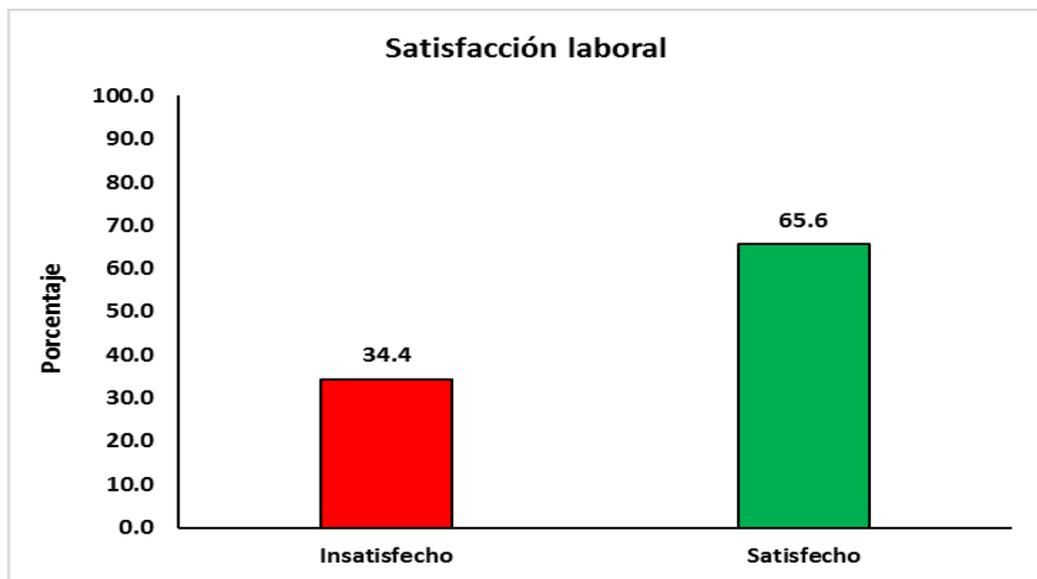
3.1. Análisis descriptivo de las variables.

Tabla 1

Distribución numérica y porcentual de los niveles de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017.

Satisfacción laboral	f	%
Insatisfecho	66	34,4
Satisfecho	126	65,6
Total	192	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral al personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia.



Fuente: Tabla 1

Figura 1

Distribución porcentual de los niveles de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017.

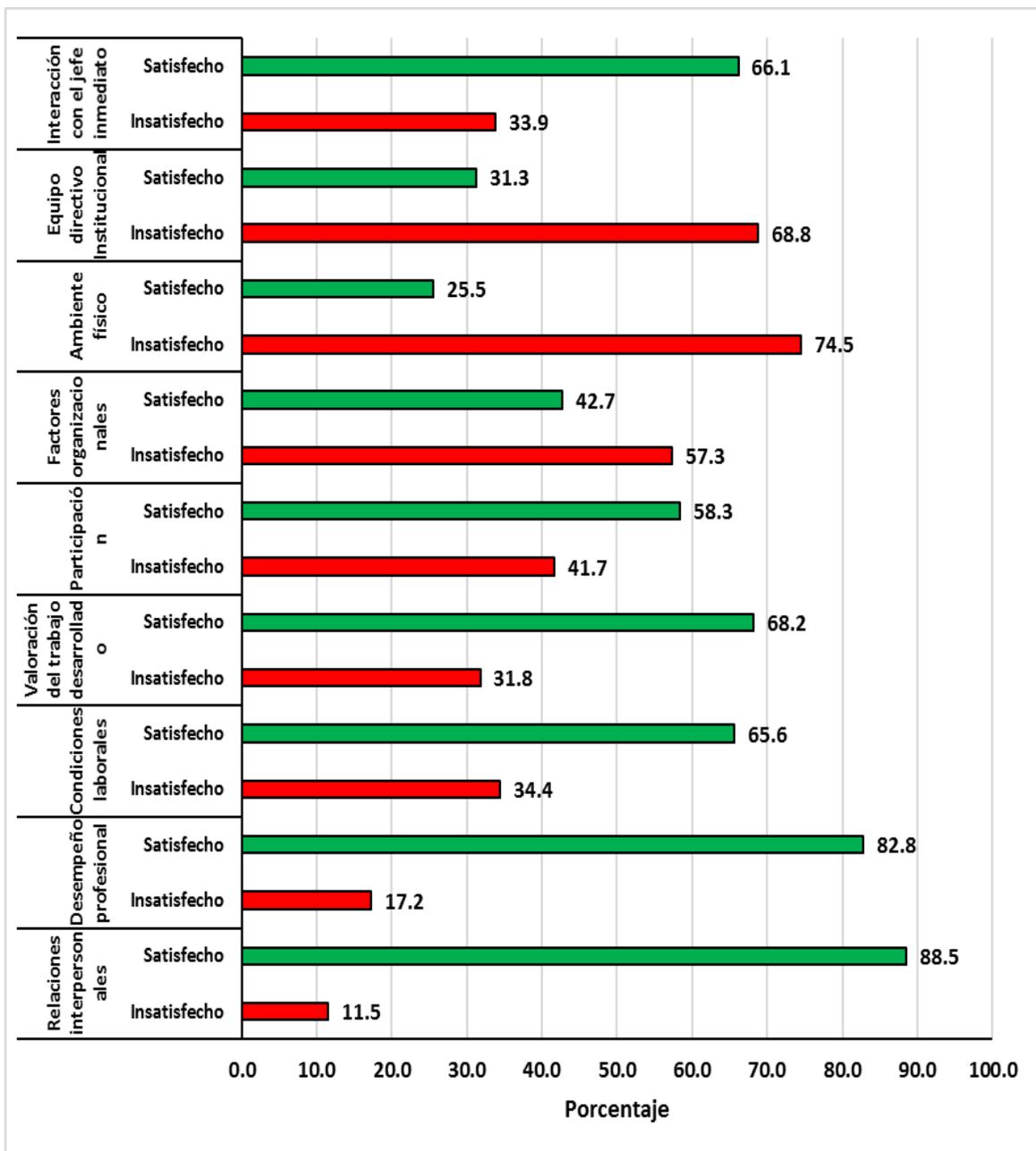
En la tabla 1 se observa que el 65,6% del total de los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia se encuentran satisfechos y un 34,4% está insatisfecho.

Tabla 2

Distribución numérica y porcentual de los niveles de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz - 2017, según dimensiones

Dimensiones		f	%
Relaciones interpersonales	Insatisfecho	22	11,5
	Satisfecho	170	88,5
	Total	192	100,0
Desempeño y desarrollo profesional	Insatisfecho	33	17,2
	Satisfecho	159	82,8
	Total	192	100,0
Condiciones laborales	Insatisfecho	66	34,4
	Satisfecho	126	65,6
	Total	192	100,0
Valoración del trabajo desarrollado	Insatisfecho	61	31,8
	Satisfecho	131	68,2
	Total	192	100,0
Participación	Insatisfecho	80	41,7
	Satisfecho	112	58,3
	Total	192	100,0
Factores organizacionales	Insatisfecho	110	57,3
	Satisfecho	82	42,7
	Total	192	100,0
Ambiente físico	Insatisfecho	143	74,5
	Satisfecho	49	25,5
	Total	192	100,0
Equipo directivo Institucional	Insatisfecho	132	68,8
	Satisfecho	60	31,3
	Total	192	100,0
Interacción con el jefe inmediato	Insatisfecho	65	33,9
	Satisfecho	127	66,1
	Total	192	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral al personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia.



Fuente: Tabla 2

Figura 2

Distribución numérica y porcentual de los niveles de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz - 2017, según dimensiones

En la tabla 2 se observa que el 88,5% se encuentra satisfecho en la dimensión relaciones interpersonales, de la misma manera se encuentra satisfechos el 82,8% para el desempeño y desarrollo profesional, en cuanto a las dimensiones condiciones laborales, valoración del trabajo desarrollado y participación, los trabajadores se encuentran satisfechos con porcentajes de 65,6% 68,2% y 58,3% respectivamente.

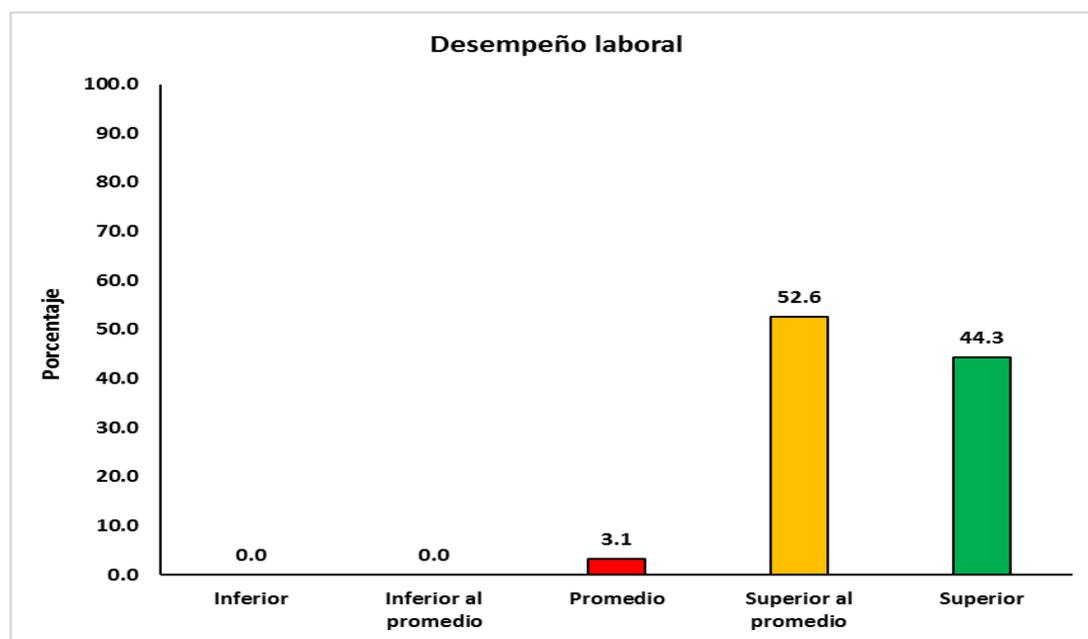
Para la dimensión factores organizacionales se obtuvo que el 57,3% se encuentra insatisfecho, en la dimensión ambiente físico el 74,5% de los entrevistados indicaron estar insatisfechos; un resultado similar se obtuvo con la dimensión el equipo directivo institucional donde se encontró que el 68,8 % se encuentra insatisfecho a diferencia de la interacción con el jefe inmediato donde se obtuvo que el 66,1% se encuentra satisfecho.

Tabla 3

Distribución porcentual de los niveles de desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017.

Desempeño laboral	f	%
Inferior	0	0,0
Inferior al promedio	0	0,0
Promedio	6	3,1
Superior al promedio	101	52,6
Superior	85	44,3
Total	192	100,0

Fuente: Formato de evaluación del desempeño y conducta laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia.



Fuente: Tabla 3

Figura 3

Distribución porcentual de los niveles de desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017.

En la tabla 3 podemos observar que el 52,6% de los trabajadores tienen un desempeño laboral superior al promedio esperado, el 44,3% está en la categoría superior de desempeño laboral, mientras que solo un 3,1% tiene una puntuación promedio, así mismo se observa que no hay personal con puntuación inferior al promedio.

3.2. Análisis estadístico correlacional

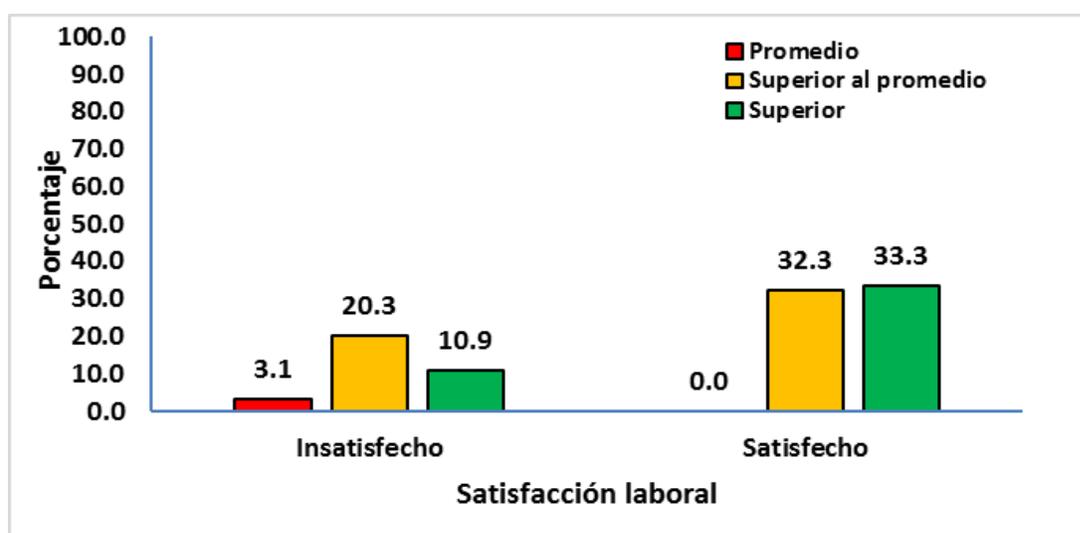
Tabla 4

Distribución numérica y porcentual del Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017

Satisfacción laboral	Desempeño laboral							
	Promedio		Superior al promedio		Superior		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Insatisfecho	6	3.1	39	20.3	21	10.9	66	34.4
Satisfecho	0	0.0	62	32.3	64	33.3	126	65.6
Total	6	3.1	101	52.6	85	44.3	192	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y evaluación del desempeño y conducta laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Chi - cuadrada	$\chi^2_{c=15,782}$	gl. 2	P= 0.000 < 0.05 Altamente significativo
-----------------------	---------------------------------------	--------------	---



Fuente: Tabla 4

Figura 4

Distribución numérica y porcentual del Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017

En la Tabla 4 se observa que el 33, 3% de los trabajadores tienen un desempeño laboral superior y que están satisfechos laboralmente en el Hospital Víctor Ramos Guardia. El 20,3% de los trabajadores afirman que no están satisfechos laboralmente y que tienen un desempeño laboral superior al promedio.

Así mismo se observa que el valor de la Chi-Cuadrado es $X^2_c = 15,782$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$ menor al 5% de significancia estándar, la cual indica que la satisfacción laboral guarda una asociación altamente significativa con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017.

3.3. Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste de hipótesis de la investigación:

Ha: Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Ho: No existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Para ello la variable satisfacción laboral fue contrastada con la variable desempeño laboral, obteniéndose la siguiente tabla de contingencia:

Tabla 5

Distribución numérica y porcentual del Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017

Satisfacción laboral	Desempeño laboral							
	Promedio		Superior al promedio		Superior		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	6	3.1	39	20.3	21	10.9	66	34.4
Satisfecho	0	0.0	62	32.3	64	33.3	126	65.6
Total	6	3.1	101	52.6	85	44.3	192	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral al personal asistencial y formato de evaluación del desempeño y conducta laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Estadístico de Prueba: Para la contrastación se usó la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada.

Nivel de significancia = 0.05

Chi - cuadrada	X² c=15,782	gl. 2	P= 0.000 < 0.05 Altamente significativo
-----------------------	-------------------------------	--------------	---

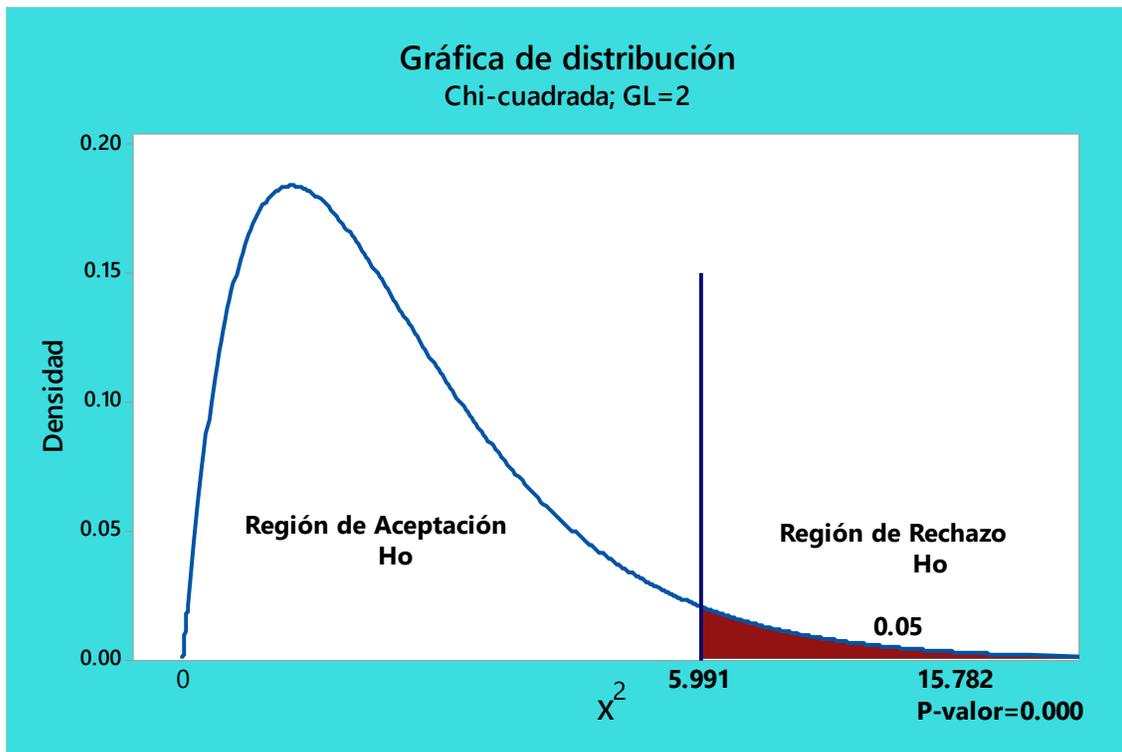


Figura 5
Áreas de distribución

Interpretación: Observando los resultados del estadístico el valor de la chi cuadrada que es 15.782, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia a una confianza de 95% y se cumple la hipótesis de investigación.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En esta investigación se estudiaron dos variables, la primera, la satisfacción laboral que está definida desde diferentes puntos de vista, según Kinichi y Kreitner (como se citó en Galán, 2015, p.36) la satisfacción en el trabajo es una respuesta afectiva a diferentes aspectos del trabajo que se realiza, es así que la persona puede estar satisfecha con algún aspecto de su trabajo e insatisfecha en otro aspecto, por otro lado para Blum y Naylor (como se citó en Galán, 2015, p.37) la satisfacción laboral se define como el resultados de diferentes actitudes relacionas al trabajo y se refieren a factores específicos tales como salarios, supervisiones, condiciones de trabajo, reconocimiento, relaciones sociales evaluación y resolución de quejas.

En este estudio en la tabla 1 se observa que el 65,6% del total de los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia que fueron parte de la muestra se encuentran satisfechos y un 34.4% está insatisfecho, este resultado es contrario a lo hallado por Bobbio y Ramos (2010) quienes en su investigación realizada en Lima en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo, reportaron que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral (p. 2), así mismo Zelada (2015) en el estudio que realizo en Lima a un grupo de profesionales de enfermería en el Instituto Materno Perinatal obtuvo como resultado que el 68% se encontraba insatisfecho (p.44). En ambos estudios realizados también en Perú se obtuvieron bajos niveles de satisfacción a diferencia de lo encontrado en este estudio lo que nos indica que pese a que las instituciones donde se llevaron a cabo los estudios tienen características similares, los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia indicaron estar satisfechos probablemente porque ellos consideran más importante y le asignan mayor valor a las buenas relaciones interpersonales que mantienen, a la labor que desempeñan así como el reconocimiento y valor que le dan a su trabajo.

En la tabla 2 del análisis realizado sobre la satisfacción laboral según dimensiones, respecto a las relaciones interpersonales se obtuvo un nivel de satisfacción de 88,5 % y en cuanto al desempeño y desarrollo profesional 82,8 % reportaron estar satisfechos, estos resultados que reflejan un alto nivel de satisfacción indica que el personal asistencial mantiene relaciones cordiales lo que favorece a que realicen un buen trabajo en equipo fortalecido también por la satisfacción que sienten respecto al trabajo que desarrollan pues se sienten identificados, comprometidos, motivados y sienten que hay aprovechamiento de su capacidad profesional.

En la dimensión condiciones laborales en la tabla de puntuaciones se observó que la mayoría de trabajadores se siente insatisfecho con la remuneración y los incentivos, sin embargo hubo un alto nivel de satisfacción en cuanto a la estabilidad laboral y los horarios de trabajo, teniendo finalmente un nivel de satisfacción del 65.6%, al comparar este resultado con la investigación realizada por García et al. (2008) quien encontró que el personal de un hospital universitario consideraba que el salario era injusto, particularmente en nuestro país el salario de los trabajadores del sector salud es paupérrimo y no cubre en su totalidad las necesidades de la persona y su familia motivo por el cual se sienten insatisfechos en este aspecto (p.05).

Para la dimensión valoración del trabajo desarrollado se obtuvo 68,2 % de satisfacción lo que indica que los empleados sienten que su trabajo es reconocido por las personas y sus jefes en función del cumplimiento de sus responsabilidades, respecto a la dimensión participación se obtuvo un 58.3% de satisfacción, lo que refleja que el personal de salud en su mayoría tiene la posibilidad de participar en la mejora del funcionamiento del servicio y que los superiores directos invierten tiempo en discutir los problemas que afectan al área donde laboran con el fin de buscar opciones de mejora. Estos resultado son contrarios a lo encontrado por Zelada (2015) quien realizó una investigación en Lima (Perú) en trabajadores de un Centro de Salud en donde concluyo que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene

un nivel de satisfacción bajo, referido a que sus jefes no reconocen cuando hacen un buen trabajo y tampoco los toman en cuenta para la toma de decisiones (p. 45).

Para la dimensión factores organizacionales el 74.5% de los entrevistados reportaron encontrarse insatisfechos porque no se respeta la normatividad institucional, no existe un buen ambiente de trabajo, además manifiestan que no se respetan los estatutos sindicales y no están de acuerdo con la forma en que está organizada la institución. De este resultado se entiende que la institución vulnera las normas, los estatutos y por ende los derechos de los trabajadores generando malestar y un mal ambiente laboral en ellos, en ese sentido la institución por medio de quienes la representan debe considerar un proceso de evaluación, identificación de problemas y reforma con el fin de corregir las faltas y mejorar la organización.

En la dimensión Ambiente físico se obtuvo 74.5% de insatisfacción, este resultado se contrasta con lo encontrado por Bobbio y Ramos (2010) en la investigación realizada en el personal médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo donde los entrevistados tuvieron un porcentaje de insatisfacción similar (p. 3). Estos resultados dejan en evidencia el déficit de las instituciones de salud del Estado en cuanto a infraestructura, materiales y equipos que en la mayoría de establecimientos están obsoletos, particularmente el Hospital Víctor Ramos Guardia tiene más de 50 años de antigüedad y es el único hospital de nivel II-2 y considerado hospital referencial en toda la zona sierra de la región Ancash y parte de la región Huánuco, sin embargo hasta la fecha las acciones de mejora de infraestructura y equipos no han sido significativas ni acordes a las necesidades y crecimiento de la población que a su vez incrementó la demanda de atención, por tanto el equipo directivo institucional debe centrar su atención en este aspecto, ya que es de vital importancia para mejorar el confort y las condiciones laborales físicas de los trabajadores así como la calidad de atención a los usuarios y de esta manera mejorar los indicadores de salud sanitarios de nuestra localidad, región y país.

Para el equipo directivo institucional 68.8% manifestó estar insatisfecho, estos resultados reflejan que los trabajadores asistenciales del establecimiento de salud consideran que las decisiones tomadas por la dirección con repercusión en el trabajador no son informadas adecuada y oportunamente, no hay adecuada resolución de conflictos y tampoco perciben equidad en la forma de trato a todos los trabajadores. Finalmente en la dimensión interacción con el jefe inmediato el 66.1 % manifestó estar satisfecho, lo que significa que de parte de sus jefes inmediatos perciben un trato equitativo, consideran que hay una adecuada supervisión de la labor que desempeñan, buena manejo y solución de conflictos y tienen apoyo para el desarrollo personal y profesional.

Respecto al desempeño laboral, Salas (2010) afirma que la evaluación del desempeño de los profesionales sanitarios involucra aspectos cognitivos, de habilidades, de valores y actitudes, nivel de organización y retención, así como su empleo en un escenario laboral concreto, donde se verifica su capacidad y modo de actuar para identificar y dar solución a los problemas (p.4).

En la tabla 3 se observan los resultados de la evaluación del desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, el 3.1% de evaluados logró alcanzar el rango promedio, el 52.6 % superior al promedio y el 44.3 % superior, lo que indica que el 100% de los trabajadores asistenciales aprobó la evaluación, sin embargo existe un 3% de trabajadores que solo alcanzaron la puntuación mínima lo que indica que pese a haber aprobado el desempeño de sus labores no es óptimo. El fin de evaluar el desempeño de los trabajadores de salud asistenciales del MINSA es identificar objetivamente el desempeño y conducta laboral con el objetivo de adoptar acciones que correspondan acordes a la política institucional, así mismo el establecimiento de salud debe realizar capacitaciones para mejorar las actitudes, competencias y habilidades del trabajador, sin embargo pese a la importancia que tiene conocer el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de una organización las fichas de evaluación en el Hospital Víctor Ramos Guardia solo se adjuntan al legajo personal y la institución no realiza el análisis de los datos

porque el establecimiento de salud no tiene una base de datos para procesar esta información, por tanto no conoce los resultados de la evaluación de los trabajadores en su totalidad. Este desinterés del equipo directivo del establecimiento por conocer los resultados de estas evaluaciones refleja la poca importancia que le da al recurso humano la organización y debe ser corregido, ya que el análisis de las evaluaciones permitirá tomar acciones para mejorar el desempeño y conducta laboral de tal manera que el 100% de los trabajadores alcance el rango de evaluación superior al promedio y de esta manera brindar un mejor servicio de salud a la población.

No se encontraron estudios en los que evalúen el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales de salud motivo por el cual los datos obtenidos en esta investigación son relevantes.

En la tabla 4 se analizó la distribución numérica y porcentual del nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral, del análisis se obtuvo que el 33.3% de los trabajadores están satisfechos laboralmente en el Hospital Víctor Ramos Guardia y tienen un desempeño laboral superior (rango máximo) y que el 20.3% de los trabajadores afirman que no están satisfechos laboralmente y que tienen un desempeño laboral superior al promedio (rango medio). El valor de la Chi-Cuadrado es $X^2_c = 15,782$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$ menor al 5% de significancia estándar, la cual indicó que la satisfacción laboral guarda una asociación altamente significativa con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz. Es decir que a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral.

De esta manera se cumple lo mencionado por Cavalgante (2004) quien refiere que la satisfacción laboral siempre ha estado implícita o explícitamente asociado al desempeño es decir, que se espera que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos (p. 97). De igual manera otros investigadores en la materia señalan que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño es clara

y directa, siendo la satisfacción un importante predictor del desempeño (Rodríguez et al. 2011, p. 3)

Así mismo Rodríguez et al. (2011) en la investigación que realizaron en una institución estatal de Chile, evidenciaron que existe una relación significativa entre el clima organizacional, la satisfacción y el desempeño, además concluyeron que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto (p. 5). Según Chiang y Ojeda (2011) quienes realizaron un estudio para dar a conocer la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres, obtuvieron que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad. Por tanto un buen manejo de éstas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad (p. 39).

Según Cavalgante (2004) el nexo satisfacción – desempeño no tiene correspondencia en los resultados empíricos que las investigaciones han producido, es decir que no se ha corroborado que las personas más satisfechas son las más productivas (p.97). Sin embargo en la figura 5 de esta investigación se observan los resultados del estadístico el valor de la chi cuadrada que es 15.782, se encuentra en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir que existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia a una confianza de 95% y por tanto se cumple la hipótesis de la investigación. Este resultado se convierte en un importante antecedente y aporte científico debido a que son pocas las investigaciones que estudian la correlación de estas variables.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión general

Existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017.

5.2. Conclusiones específicas

- El personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, tiene un 65,6% de satisfacción y 34,4% se encuentra insatisfecho, este resultado permite afirmar que los trabajadores asistenciales se encuentran satisfechos (tabla 1).
- El personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia se encuentra satisfecho en 6 de las 9 dimensiones, relaciones interpersonales (88,5%), desempeño y desarrollo (88,2%) condiciones laborales (65,6%), valoración de trabajo desarrollado (68,2%), participación (58,3%) e interacción con el jefe inmediato (66,1%), por lo tanto son 3 las dimensiones en las que se encuentran insatisfechos, factores organizacionales (57,3%), ambiente físico (74,5%) y equipo directivo institucional (68,8%) (tabla 2).
- El nivel de desempeño laboral alcanzado por el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, fue promedio en el 3,1%; superior al promedio 52.6% y 44.3% superior, es decir el 100% del personal asistencial aprobó la evaluación lo que quiere decir que en general el personal se desempeña acorde a las exigencias que demanda el sector salud (tabla 3)
- Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, a una confianza del 95%. (tabla 4)

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- A nivel regional y local realizar gestión para conseguir financiamiento y mejorar el ambiente físico (Infraestructura y equipamiento) de la Institución.
- El equipo directivo de la institución debe mejorar sus políticas administrativas.
- Implementar una base de datos para procesar los resultados de los formatos de evaluación de desempeño laboral de los trabajadores.
- Realizar el análisis de los resultados de la evaluación del desempeño laboral y socializarlo con las jefaturas para poder tomar medidas a fin de mejorar los ítems de evaluación con menor puntaje.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Alva, E. (2014). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012 (Tesis de especialidad) Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva_Salas_Edith_2014.pdf
- Ávila, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de educación*, (29). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Baldeón, C., (2015). Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo. *Agora*, 2(1). Recuperado de <http://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/25/25>
- Bobbio, L., y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de epidemiología*, 14(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional dos de mayo 2012* (Tesis de especialidad) Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf
- Carrasco, R., Barraza, A., Arreola, M. (2013) Satisfacción laboral en personal del Centro de Salud No. 1 de la ciudad de Durango, México. *PsicoPediaHoy*, 15(2). Recuperado de <http://psicopediahoy.com/satisfaccion-laboral-centro-de-salud/>

- Cavalgante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina Bahía- Brasil* (Tesis Doctoral). Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>.
- Contreras, F., Espinal, L., Pachon, A., y Gonzales, J. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Divers.: Perspect. Psicol*, 9(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67926246009>
- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G., (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail. *Theoria*, 19 (2). Recuperado de http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf
- Chiang, M., Gómez, N., Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de administración*, 30(52). Recuperado de <file:///F:/TESIS/SATISFACCION/47%20-.pdf>
- Chiang, M., Ojeda, J. (Abril, 2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración* (58). Recuperado de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>
- Galán, V. (2015). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas públicas del nivel secundaria de la margen izquierda del río Chira del distrito de Lancones, provincia de Sullana* (Tesis de Maestría). Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2298/MAE_EDUC_15_8.pdf?sequence=1

- Hernández, M., Hernández, A., Nava, G., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R., y. Balseiro, C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria*, 9 (1). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v9n1/v9n1a2.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Edición McGraw-Hill.
- Puertas, M., Rodríguez, Y., Alvarado, A., Pineda, J., Rodríguez, R. (2008). Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda". *Biblioteca Las casas*, 4(1). Recuperado de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0302.pdf>
- Real Academia Española (2014). Diccionario de lengua española (23.a ed.) consultado en <http://dle.rae.es/?id=415CxIs>
- Real Academia Española (2014). Diccionario de lengua española (23.a ed.) consultado en <http://dle.rae.es/?id=UgUIROD>
- Resolución Ministerial N° 626 (2008). Aprueba la directiva Administrativa N° 142 - MINSA / OGGRH – V. 01 Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral. Ministerio de Salud del Perú (11 de setiembre de 2008). Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2008/RM626-2008.pdf>
- Robles, M., Dierssen, T Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A., Llorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 19(2). Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/ga/v19n2/original5.pdf>

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal Chilena. *Salud & Sociedad*, 2 (2). doi : 10.22199/S07187475.2011.0002.00007

Salas, E. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Intermedios Neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal – 2012* (Tesis de Especialidad). Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva_Salas_Edith_2014.pdf

Salas, R., (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. *Educación Médica Superior*, 24 (3). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v24n3/ems11310.pdf>

Salinas, C., Laguna, J., y Mendoza M. (1994) La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*, 36 (1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/106/10636105.pdf>

Sobrequés, J., Cebria, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M., y Juncosa, S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Atención Primaria*, 31(4). Recuperado de file:///C:/Users/Obstetricia/Downloads/13044898_S300_es.pdf

Urquiza, R. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *La Paz*, 18 (2). Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012

Zelada, V. (2015). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 (Tesis de especialidad). Recuperado de

http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosal_Vanessa_Pamela_2015.pdf

ANEXO

Anexo 1: Instrumentos

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

INSTRUCCIONES GENERALES: Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

DATOS GENERALES

Ocupación: _____ Edad: _____

Unidad/Dpto. _____ Área/Servicio: _____

Condición Laboral: Nombrado ____ contratado ____

Tiempo de servicios en el HVRG: _____

Sírvase marcar con un X cada uno de los puntos de vista relacionados con la percepción que tiene respecto a su trabajo, usando una escala de puntuación del 1 al 5.

Puntuación	Estoy
5	MS: muy satisfecho
4	S: Satisfecho
3	I: indeciso
2	IN: Insatisfecho
1	MI: Muy insatisfecho

ITEM		MS	S	I	IN	MI
		5	4	3	2	1
1	Las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros de trabajo.					
2	Las relaciones interpersonales que tengo con los pacientes					
3	Las relaciones interpersonales que tengo con el equipo directivo de la institución					
4	Las actividades de salud que desempeño en este momento.					
5	El grado de motivación que tengo en este momento					
6	Las oportunidades que me brinda la					

	institución para desarrollarme profesionalmente					
7	La autonomía que tengo para realizar mi trabajo					
8	La forma en que me puedo promover					
9	La libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo					
10	Lo motivador que es mi trabajo					
11	El nivel laboral que tengo en mi grupo de trabajo					
12	La remuneración económica que percibo					
13	La cantidad de trabajo que realizo					
14	El horario de trabajo					
15	Mi estabilidad laboral					
16	Los incentivos recibidos de parte de la institución					
17	La forma en que valoran mi trabajo los usuarios del servicio					
18	La opinión que tiene la comunidad sobre los que trabajamos en esta institución					
19	La forma en que valora mi trabajo el equipo directivo de la institución					
20	La forma en que valoran mi trabajo mis compañeros de trabajo					
21	Mi forma de participar en la toma de decisiones para la mejora del servicio					
22	La forma en que toman en cuenta mis opiniones					
23	La forma en que se respeta la normatividad institucional					
24	El ambiente de trabajo que existe en la institución					
25	El modo en que se respetan los estatutos sindicales					
26	La información que me brinda la institución para llevar a cabo mi trabajo					
27	La forma en que está organizada la institución					
28	La infraestructura, ventilación, iluminación, etc. del espacio físico de la Institución					
29	El mobiliario, instrumentos, etc. con los que trabajo					
30	La infraestructura, ventilación, iluminación, etc. del espacio físico donde realizo mi					

	trabajo.					
31	La información que me brinda la institución con relación a mis condiciones o problemas laborales					
32	La equidad con la que se nos trata en la institución					
33	La forma en que me trata el equipo directivo de la institución					
34	La forma en el equipo directivo resuelve los problemas laborales que me afectan					
35	La equidad con la que nos trata el jefe en el servicio.					
36	La forma en que mi jefe supervisa mi trabajo					
37	La forma en que me trata mi jefe					
38	El modo en que mi jefe resuelve los conflictos que se suscitan en el servicio					
39	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente					

Gracias por su colaboración!!!

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL
(PROFESIONALES)**

Periodo : _____ Fecha de Evaluación: _____

Apellidos y Nombres : _____

Cargo : _____

Dirección/Oficina : _____

Factores Únicos	I	II	III	IV	V
Planificación	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos <input type="text"/>	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. <input type="text"/>	Buena planificación, aprovecha los recursos con criterio. <input type="text"/>	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos <input type="text"/>	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos <input type="text"/>
Responsabilidad	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones. <input type="text"/>	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso. <input type="text"/>	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas. <input type="text"/>	Ocasionalmente asume funciones encomendadas. <input type="text"/>	Falla en el cumplimiento de objetivos trazados. <input type="text"/>
Iniciativa	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros. <input type="text"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales. <input type="text"/>	Se apeg a la rutina, a veces logra objetivos. <input type="text"/>	carece de iniciativa necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos <input type="text"/>	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes. <input type="text"/>
Oportunidad	Entrega sus trabajos en el plazo establecido o antes de lo fijado. <input type="text"/>	Cumple con los plazos de ejecución de los trabajos en la fecha solicitada. <input type="text"/>	Ejecuta sus trabajos en el plazo establecido, no obstante ocupa su tiempo. <input type="text"/>	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. <input type="text"/>	Entrega trabajos posteriores a la fecha, se observa tiempo perdido. <input type="text"/>
Calidad del trabajo	Realiza excelentes trabajos, excepcionalmente comete errores <input type="text"/>	Generalmente realiza buenos trabajos, con mínimo error, las supervisiones son de rutina <input type="text"/>	Calidad de trabajo es solo promedio, algunas veces comete errores no muy significativos. <input type="text"/>	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente. <input type="text"/>	Frecuentemente incurre en errores apreciativos. <input type="text"/>
Confiabilidad y discreción	Sabe usar la informaciones con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros <input type="text"/>	Es prudente y guarda la información de la institución, y compañeros de trabajo como confidencial. <input type="text"/>	Sabe diferenciar la información pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflicto <input type="text"/>	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, comete indiscreciones involuntarias <input type="text"/>	Indiscreto nada confiable <input type="text"/>
Relaciones interpersonales	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación permitiendo un ambiente de franqueza serenidad, y respeto. <input type="text"/>	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento. <input type="text"/>	No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia. <input type="text"/>	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo. <input type="text"/>	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente. <input type="text"/>
Cumplimiento de las normas	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución. <input type="text"/>	Casi siempre cumple con las normas de la Institución. <input type="text"/>	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas <input type="text"/>	A veces no muestra respeto a las normas de la Institución <input type="text"/>	No cumple las normas <input type="text"/>

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (TECNICOS)

Periodo : _____ **Fecha de Evaluación:** _____
Apellidos y Nombres : _____
Cargo : _____
Dirección/Oficina : _____

Factores Únicos	I	II	III	IV	V
Responsabilidad	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones. <input type="text"/>	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso. <input type="text"/>	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas. <input type="text"/>	Ocasionalmente asume funciones encomendadas. <input type="text"/>	Falla en el cumplimiento de objetivos trazados. <input type="text"/>
Iniciativa	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros. <input type="text"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales. <input type="text"/>	Se apega a la rutina, a veces logra objetivos. <input type="text"/>	carece de iniciativa necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos <input type="text"/>	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes. <input type="text"/>
Colaboración	Se distingue por su disposición a ayudar en la realización del trabajo. Colabora siempre de manera espontánea. <input type="text"/>	Tiene buena disposición para ayudar en la realización del trabajo cuando se le solicita. <input type="text"/>	Manifiesta disposición a prestar su ayuda en la realización del trabajo siempre que se le ordene. <input type="text"/>	Presta su ayuda en virtud a la orden impartida. <input type="text"/>	Siempre objeta la colaboración en el trabajo aun cuando se le ordena. <input type="text"/>
Oportunidad	Entrega sus trabajos en el plazo establecido o antes de lo fijado. <input type="text"/>	Cumple con los plazos de ejecución de los trabajos en la fecha solicitada. <input type="text"/>	Ejecuta sus trabajos en el plazo establecido, no obstante ocupa su tiempo. <input type="text"/>	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. <input type="text"/>	Entrega trabajos posteriores a la fecha, se observa tiempo perdido. <input type="text"/>
Calidad del trabajo	Realiza excelentes trabajos, excepcionalmente comete errores <input type="text"/>	Generalmente realiza buenos trabajos, con mínimo error, las supervisiones son de rutina <input type="text"/>	Calidad de trabajo es solo promedio, algunas veces comete errores no muy significativos. <input type="text"/>	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente. <input type="text"/>	Frecuentemente incurre en errores apreciativos. <input type="text"/>
Confiabilidad y discreción	Sabe usar la informaciones con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros <input type="text"/>	Es prudente y guarda la información de la institución, y compañeros de trabajo como confidencial. <input type="text"/>	Sabe diferenciar la información pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflicto <input type="text"/>	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, comete indiscreciones involuntarias <input type="text"/>	Indiscreto nada confiable <input type="text"/>
Relaciones interpersonales	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación permitiendo un ambiente de franqueza serenidad, y respeto. <input type="text"/>	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento. <input type="text"/>	No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia. <input type="text"/>	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo. <input type="text"/>	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente. <input type="text"/>
Cumplimiento de las normas	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución. <input type="text"/>	Casi siempre cumple con las normas de la Institución. <input type="text"/>	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas <input type="text"/>	A veces no muestra respeto a las normas de la Institución <input type="text"/>	No cumple las normas <input type="text"/>

Ficha técnica del instrumento de satisfacción laboral

Características del Cuestionario	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral
2) Autor: Adaptación:	Carrasco, et al. (2013) Br. Quito León Elizabeth Jacqueline
3) N° de ítems	39
4) Administración	Individual
5) Duración	10 minutos
6) Muestra	192 trabajadores asistenciales
7) Finalidad	Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia.
8) Materiales	Cuestionario de satisfacción, lapicero.
<p>9) Codificación: <i>Este cuestionario evalúa nueve dimensiones:</i></p> <p>Relaciones interpersonales: 1, 2 y 3.</p> <p>Desempeño y desarrollo profesional: 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.</p> <p>Condiciones laborales: 11, 12, 13 y 14.</p> <p>Valoración del trabajo desarrollado: 15, 16, 17 y 18</p> <p>Participación: 19 y 20.</p> <p>Factores organizacionales: 21, 22, 23, 24 y 25.</p> <p>Ambiente físico: 26, 27, 28 y 29, 30</p> <p>Equipo directivo: 31,32,33,34</p> <p>Interacción con el jefe inmediato: 35,36,37,38,39</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión.</p>	
<p>10) Propiedades psicométricas:</p> <p><i>Confiabilidad:</i> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la satisfacción laboral, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o</p>	

menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 profesionales asistenciales y 10 técnicos asistenciales con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0,81$ lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: insatisfecho [39 -117], satisfecho: [118 -195]. Estos valores se tendrán en cuenta para efectos del análisis de resultados.

Ficha técnica del instrumento de evaluación del desempeño

Características del formato de evaluación	
1) Nombre del instrumento	Formato de evaluación del desempeño y conducta laboral del personal asistencial
2) Autor:	MINSA
3) N° de ítems	10
4) Administración	Individual
5) Duración	10 minutos
6) Muestra	192 trabajadores asistenciales
7) Finalidad	Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia.
8) Materiales	Formato de evaluación, lapicero, lap top.
<p>9) Codificación: Este cuestionario evalúa 3 dimensiones: el desempeño laboral, la puntualidad y la asistencia.</p> <p>Para obtener la puntuación en la primera dimensión se suman los puntajes de cada ítem, para la dimensión asistencia y puntualidad, la unidad de recursos asigno la puntuación en el formato de evaluación dicha puntuación será tomada para estas dimensiones, Para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión.</p>	
<p>10) Propiedades psicométricas:</p> <p><i>Confiabilidad:</i> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el desempeño laboral, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 profesionales asistenciales y 10 técnicos asistenciales con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0,82$ y $r = 0,81$ respectivamente, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p><i>Validez:</i> La validez externa del instrumento fue determinada por el MINSA</p>	

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: inferior [0 a 19], inferior al promedio [20 a 50], promedio [51 a 60], superior al promedio [61 a 80], superior [81 a 90]. Estos valores se tendrán en cuenta para efectos del análisis de resultados.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCION Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INDECISO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros de trabajo.						x		x		x		
		Las relaciones interpersonales que tengo con						x		x		x		

		los pacientes													
		Las relaciones interpersonales que tengo con el equipo directivo de la institución						x		x		x			
	DESEMPEÑO PROFESIONAL	Las actividades de salud que desempeño en este momento.						x		x		x			
		El grado de motivación que tengo en este momento						x		x		x			
		Las oportunidades que me brinda la institución para desarrollarme profesionalmente						x		x		x			
		La autonomía que tengo para realizar mi trabajo						x		x		x			
		La forma en que me puedo promover						x		x		x			

		La libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo							x		x		x		
		Lo motivador que es mi trabajo							x		x		x		
CONDICIONES LABORALES		El tipo de contrato que tengo							x		x		x		
		La remuneración económica que percibo							x		x		x		
		La cantidad de trabajo que realizo							x		x		x		
		El horario de trabajo							x		x		x		
		Mi estabilidad laboral							x		x		x		
		Los incentivos recibidos de parte de la institución							x		x		x		
		La forma en que valoran mi							x		x		x		

	VALORACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO	trabajo los usuarios del servicio												
		La opinión que tiene la comunidad sobre los que trabajamos en esta institución						x		x		x		
		La forma en que valora mi trabajo el equipo directivo de la institución						x		x		x		
		La forma en que valoran mi trabajo mis compañeros de trabajo						x		x		x		
	PARTICIPACION	Mi forma de participar en la toma de decisiones para la mejora del servicio						x		x		x		
		La forma en que toman en cuenta mis opiniones						x		x		x		

	FACTORES ORGANIZACIONALES	La forma en que se respeta la normatividad institucional						x		x		x		
		El ambiente de trabajo que existe en la institución						x		x		x		
		El modo en que se respetan los estatutos sindicales						x		x		x		
		La información que me brinda la institución para llevar a cabo mi trabajo						x		x		x		
		La forma en que está organizada la institución						x		x		x		
		La infraestructura, ventilación, iluminación, etc del espacio físico						x		x		x		
	El mobiliario,						x		x		x			

INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO	La equidad con la que nos tratan en el servicio							x		x		x		
	La forma en que mi jefe supervisa mi trabajo							x		x		x		
	La forma en que me trata mi jefe							x		x		x		
	El modo en que mi jefe resuelve los conflictos que se suscitan en el servicio							x		x		x		
	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente								x		x		x	


 Dr. Edwin J. Asnate Salazar
 COESPE 0192

Post firma

DNI 80194557

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de satisfacción laboral
OBJETIVO : Recolectar información para identificar al nivel de satisfacción laboral.
DIRIGIDO A : Personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ASNATE SALAZAR EDWIN JOHNY
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR EN CIENCIAS E INGENIERIA CON MENCIÓN EN COMPUTACION


.....
Dr. Edwin J. Asnate Salazar
COESPE 0192

Post firma
DNI 80194557

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCION Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INDECISO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros de trabajo.						x		x		x		
		Las relaciones interpersonales que tengo con						x		x		x		

		los pacientes													
		Las relaciones interpersonales que tengo con el equipo directivo de la institución						x		x		x			
	DESEMPEÑO PROFESIONAL	Las actividades de salud que desempeño en este momento.						x		x		x			
		El grado de motivación que tengo en este momento						x		x		x			
		Las oportunidades que me brinda la institución para desarrollarme profesionalmente						x		x		x			
		La autonomía que tengo para realizar mi trabajo						x		x		x			
		La forma en que me puedo promover						x		x		x			

		La libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo						x		x		x		
		Lo motivador que es mi trabajo						x		x		x		
CONDICIONES LABORALES		El tipo de contrato que tengo						x		x		x		
		La remuneración económica que percibo						x		x		x		
		La cantidad de trabajo que realizo						x		x		x		
		El horario de trabajo						x		x		x		
		Mi estabilidad laboral						x		x		x		
		Los incentivos recibidos de parte de la institución						x		x		x		
		La forma en que valoran mi						x		x		x		

	VALORACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO	trabajo los usuarios del servicio												
		La opinión que tiene la comunidad sobre los que trabajamos en esta institución						x		x		x		
		La forma en que valora mi trabajo el equipo directivo de la institución						x		x		x		
		La forma en que valoran mi trabajo mis compañeros de trabajo						x		x		x		
	PARTICIPACION	Mi forma de participar en la toma de decisiones para la mejora del servicio						x		x		x		
		La forma en que toman en cuenta mis opiniones						x		x		x		

	FACTORES ORGANIZACIONALES	La forma en que se respeta la normatividad institucional						x		x		x		
		El ambiente de trabajo que existe en la institución						x		x		x		
		El modo en que se respetan los estatutos sindicales						x		x		x		
		La información que me brinda la institución para llevar a cabo mi trabajo						x		x		x		
		La forma en que está organizada la institución						x		x		x		
		La infraestructura, ventilación, iluminación, etc del espacio físico						x		x		x		
	El mobiliario,						x		x		x			

INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO	La equidad con la que nos tratan en el servicio							x		x		x		
	La forma en que mi jefe supervisa mi trabajo							x		x		x		
	La forma en que me trata mi jefe							x		x		x		
	El modo en que mi jefe resuelve los conflictos que se suscitan en el servicio							x		x		x		
	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente								x		x		x	



MG. JORGE FRANCISCO SABBAGG CHACON
CLAD: 15220

Post firma
DNI09527825

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de satisfacción laboral
OBJETIVO : Recolectar información para identificar al nivel de satisfacción laboral.
DIRIGIDO A : Personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : SABBAG CHACON JORGE FRANCISCO
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTION PÚBLICA



MG. JORGE FRANCISCO SABBAG CHACON
CLAD: 15220

Post firma
DNI09527825

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCION Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ, 2017

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INDECISO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros de trabajo.						x		x		x		
		Las relaciones interpersonales que tengo con						x		x		x		

		los pacientes													
		Las relaciones interpersonales que tengo con el equipo directivo de la institución						x		x		x			
	DESEMPEÑO PROFESIONAL	Las actividades de salud que desempeño en este momento.						x		x		x			
		El grado de motivación que tengo en este momento						x		x		x			
		Las oportunidades que me brinda la institución para desarrollarme profesionalmente						x		x		x			
		La autonomía que tengo para realizar mi trabajo						x		x		x			
		La forma en que me puedo promover						x		x		x			

		La libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo						x		x		x		
		Lo motivador que es mi trabajo						x		x		x		
CONDICIONES LABORALES		El tipo de contrato que tengo						x		x		x		
		La remuneración económica que percibo						x		x		x		
		La cantidad de trabajo que realizo						x		x		x		
		El horario de trabajo						x		x		x		
		Mi estabilidad laboral						x		x		x		
		Los incentivos recibidos de parte de la institución						x		x		x		
		La forma en que valoran mi						x		x		x		

	VALORACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO	trabajo los usuarios del servicio												
		La opinión que tiene la comunidad sobre los que trabajamos en esta institución						x		x		x		
		La forma en que valora mi trabajo el equipo directivo de la institución						x		x		x		
		La forma en que valoran mi trabajo mis compañeros de trabajo						x		x		x		
	PARTICIPACION	Mi forma de participar en la toma de decisiones para la mejora del servicio						x		x		x		
		La forma en que toman en cuenta mis opiniones						x		x		x		

	FACTORES ORGANIZACIONALES	La forma en que se respeta la normatividad institucional						x		x		x		
		El ambiente de trabajo que existe en la institución						x		x		x		
		El modo en que se respetan los estatutos sindicales						x		x		x		
		La información que me brinda la institución para llevar a cabo mi trabajo						x		x		x		
		La forma en que está organizada la institución						x		x		x		
		La infraestructura, ventilación, iluminación, etc del espacio físico						x		x		x		
	El mobiliario,						x		x		x			

INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO	La equidad con la que nos tratan en el servicio							x		x		x		
	La forma en que mi jefe supervisa mi trabajo							x		x		x		
	La forma en que me trata mi jefe							x		x		x		
	El modo en que mi jefe resuelve los conflictos que se suscitan en el servicio							x		x		x		
	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente								x		x		x	


 HOSPITAL Firma H2
 LEILA MONTAÑE LOPEZ
 MAGISTER OBSTETRA
 Post firma
 DNI 11956778

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de satisfacción laboral
OBJETIVO : Recolectar información para identificar al nivel de satisfacción laboral.
DIRIGIDO A : Personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MONTANE LOPEZ LEILA ROCIO
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN DOCENCIA E INVESTIGACION


HOSPITAL Firma - H3
LEILA MONTANE LOPEZ
MAGISTER EN DOCENCIA E INVESTIGACION
Post firma
DNI 18956778

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

Confiabilidad del instrumento

CONFIABILIDAD - ALPHA DE CROMBACH DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL Profesionales Y Técnicos

Sujetos	PREGUNTAS																																	Total							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33		P34	P35	P36	P37	P38	P39	
1	3	5	4	4	2	1	4	4	4	2	3	5	4	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	115
2	4	5	3	4	2	2	3	5	4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	1	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	3	123	
3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	2	3	2	3	2	2	3	5	4	3	2	4	3	132	
4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	2	3	120	
5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	5	3	4	3	2	4	131	
6	3	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2	5	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	120
7	5	4	4	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	5	4	3	2	4	4	136	
8	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	4	3	5	5	3	4	4	4	140	
9	4	5	3	4	2	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	142	
10	4	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	2	2	3	2	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	3	120	
																																		90.544444							
																																		St							
																																		4							

Sumatoria de varianzas totales

Media	3.8	4.4	3.5	3.7	2.4	2.2	3.4	4.2	3.9	2.9	3	4.4	3.8	2.7	2.7	3.2	3.4	2.4	3.5	3.5	3.9	3.6	3.4	2.9	2.8	3.9	2	2.6	3.1	3.5	3.4	3.2	2.6	4.3	3.9	2.6	2.6	3.2	3.4		
Varianza	0.4	0.2	0.2	0.2	0.2	0.4	0.2	0.4	0.3	0.7	0.6	0.2	0.1	0.9	0.6	0.8	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.9	1.0	0.3	0.2	0.2	0.9	0.2	0.9	1.0	0.4	0.4	0.3	0.4	0.4	1.0	0.4	0.4	0.9
																																		19.06							

Sumatoria de varianzas individuales

ALPHA DE CROMBACH 0.81

CONFIABILIDAD - ALPHA DE CROMBACH DEL INSTRUMENTNO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Profesionales

Sujetos	Preguntas																																								Total		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40			
1	2	2	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	162	
2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	161
3	2	3	4	3	2	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	1	1	4	5	5	2	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	135
4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	140	
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	151	
6	4	4	5	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	2	4	5	4	2	3	4	3	5	2	4	5	4	3	4	3	2	5	4	2	4	1	5	5	4	5	5	149	
7	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	5	5	5	2	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	156	
8	3	3	5	2	4	3	4	5	3	4	3	3	5	4	3	3	4	1	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	2	140	
9	4	3	1	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	2	2	3	2	3	5	4	4	4	4	1	5	4	3	3	2	4	3	4	4	133		
10	2	2	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	124		

St 161.43333
Sumatoria de varianzas totales

Media	3	3.1	3.6	4	3.1	3.6	4	4.4	3.8	4.2	4.2	3.8	4.2	3.8	3.2	3.3	4	3.4	2.9	3	3.5	3.5	4.3	3	3	3.9	3.8	4	4.2	4	3	4	3.6	3.1	3.9	3.4	3.6	3.8	3.5	3.4			
Varianza	0.67	0.54	1.38	0.89	1.43	0.71	0.89	0.27	0.64	0.42	0.4	0.62	0.4	0.4	0.62	0.46	0.44	1.38	0.99	0.89	0.94	2.06	0.46	0.67	0.89	0.54	0.84	0.67	0.62	0.44	1.14	0.44	0.71	0.54	0.77	1.38	0.49	1.29	1.14	1.38			
																																											31.81

Sumatoria de varianzas individuales

ALPHA DE CROMBACH 0.82

CONFIABILIDAD - ALPHA DE CROMBACH DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Técnicos

Sujetos	Preguntas																																								Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40		
1	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	2	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	155	
2	4	2	3	3	2	4	1	3	3	1	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	148	
3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	3	4	3	2	4	2	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	4	5	5	2	3	3	3	145	
4	4	4	2	3	1	4	4	2	3	1	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	2	128
5	5	2	2	4	3	5	3	2	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	144	
6	5	3	3	2	4	5	3	3	2	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	3	5	2	4	5	4	4	3	2	4	5	4	2	3	4	3	5	2	5	4	2	145	
7	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	2	2	4	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	141	
8	4	5	2	3	2	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	1	3	3	3	4	5	3	4	3	3	138	
9	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2	3	1	1	1	2	1	2	2	4	4	4	2	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4	2	2	3	2	5	4	3	118	
10	5	5	2	5	2	2	4	3	4	4	2	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	1	1	133

St 114,94444
Sumatoria de varianzas totales

Media	41	35	25	35	26	37	34	31	35	30	31	36	37	31	35	31	36	40	44	38	42	31	33	40	36	42	38	32	33	40	34	29	30	35	35	43	30	40	35	29			
Varianza	1.43	1.61	0.28	0.94	0.93	1.57	1.16	0.77	0.94	2.67	0.54	1.38	1.79	1.43	0.72	1.43	0.71	0.89	0.27	0.4	0.62	0.77	0.46	0.44	0.71	0.4	0.4	0.62	0.46	0.44	1.38	0.99	0.89	0.94	2.06	0.46	0.67	0.44	1.17	0.99			
																																											37.17

Sumatoria de varianzas individuales

ALPHA DE CROMBACH 0.81

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Método
¿Existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz 2017?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identificar el nivel de satisfacción del personal asistencial. •Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial según dimensiones. •Identificar el nivel de desempeño laboral. •Establecer relación significativa entre el nivel de satisfacción y el nivel de desempeño laboral. 	<p>Ha: Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia.</p> <p>Ho: No existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia.</p>	Satisfacción laboral	Relaciones interpersonales	<p>Diseño Correlacional</p> <p>Población: 383</p> <p>Muestra: 192</p> <p>- Técnicas de recolección de datos: Encuesta y observación</p> <p>- Instrumentos: Cuestionario</p>
				Desempeño y desarrollo profesional	
				Condiciones laborales	
				Valoración del trabajo desarrollado	
				Participación	
				Factores organizacionales	
				Ambiente físico	
				Equipo directivo Institucional	
			Desempeño Laboral	Interacción con el jefe inmediato	
				Responsabilidad	
				Iniciativa	
				Colaboración	
				Oportunidad	
				Calidad del trabajo	
				Confiabilidad y discreción	
				Relaciones interpersonales	
				Cumplimiento de las normas	

Anexo 3

Constancia emitida por la institución que acredite la realización
del estudio



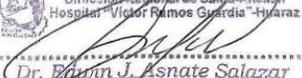
Quien Suscribe, Presidente de la comisión de ética e investigación
del Hospital Víctor Ramos Guardia, mediante el presente deja,

CONSTANCIA

Que la Br. Elizabeth Jacqueline Quito León, identificada con DNI 44770722,
luego de presentar su solicitud de autorización y cumpliendo con las exigencias
respectivas de la institución, ejecuto su proyecto de investigación titulado:
Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el Hospital
Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2017.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines
pertinentes.

Huaraz, 29 de Agosto del 2017

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud-Ancash
Hospital "Víctor Ramos Guardia"-Huaraz

Dr. Víctor J. Asnate Salazar
Jefe Unidad de Estadística e Informática
COESPE 0192

Presidente del Comité de ética e investigación
HVRG- Hz.

Anexo 4:Base de Datos

Codigo	Grupo	Profesión	Condición	VARIABLE N° 01																				VARIABLE N° 02	
				Satisfacción laboral																				Desempeño laboral	
				Relaciones interpersonales		Desempeño profesional		Condiciones laborales		Valoración del trabajo desarrollado		Participación		Factores organizacionales		Ambiente físico		Equipo directivo Institucional		Interacción con el jefe inmediato		TOTAL		TOTAL	
				P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	Profesionales	Obstetra	Contratado	10	SA	21	IN	13	IN	7	IN	6	IN	7	IN	3	IN	4	IN	13	IN	84	IN	79	SP
2	Profesionales	Obstetra	Nombrado	10	SA	18	IN	17	IN	10	IN	4	IN	11	IN	3	IN	7	IN	10	IN	90	IN	85	SU
3	Profesionales	Obstetra	Nombrado	9	IN	15	IN	18	IN	10	IN	4	IN	10	IN	6	IN	8	IN	10	IN	90	IN	83	SU
4	Profesionales	Obstetra	Nombrado	12	SA	22	SA	18	IN	16	SA	8	SA	16	SA	6	IN	10	IN	18	SA	126	SA	85	SU
5	Profesionales	Obstetra	Nombrado	12	SA	28	SA	20	SA	14	SA	6	IN	16	SA	10	SA	9	IN	20	SA	135	SA	76	SP
6	Profesionales	Obstetra	Contratado	14	SA	29	SA	18	IN	15	SA	8	SA	13	IN	6	IN	11	IN	20	SA	134	SA	77	SP
7	Profesionales	Obstetra	Contratado	13	SA	27	SA	19	SA	15	SA	6	IN	12	IN	3	IN	9	IN	15	IN	119	SA	88	SU
8	Profesionales	Obstetra	Nombrado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	84	SU
9	Profesionales	Obstetra	Nombrado	13	SA	25	SA	20	SA	13	SA	5	IN	13	IN	6	IN	10	IN	18	SA	123	SA	79	SP
10	Profesionales	Obstetra	Contratado	13	SA	28	SA	18	IN	14	SA	7	SA	15	IN	6	IN	12	IN	20	SA	133	SA	81	SU
11	Profesionales	Obstetra	Nombrado	12	SA	26	SA	13	IN	13	SA	6	IN	13	IN	3	IN	9	IN	17	SA	112	IN	75	SP
12	Profesionales	Enfermera	Contratado	11	SA	28	SA	22	SA	15	SA	6	IN	14	IN	6	IN	8	IN	12	IN	122	SA	81	SU
13	Profesionales	Obstetra	Nombrado	12	SA	25	SA	20	SA	15	SA	9	SA	10	IN	5	IN	9	IN	24	SA	129	SA	72	SP
14	Profesionales	Obstetra	Nombrado	12	SA	26	SA	19	SA	15	SA	6	IN	11	IN	7	IN	12	IN	19	SA	127	SA	85	SU
15	Profesionales	Obstetra	Nombrado	14	SA	27	SA	23	SA	16	SA	6	IN	15	IN	8	IN	11	IN	20	SA	140	SA	83	SU
16	Profesionales	Obstetra	Contratado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	85	SU
17	Profesionales	Obstetra	Nombrado	9	IN	30	SA	19	SA	20	SA	10	SA	16	SA	3	IN	10	IN	10	IN	127	SA	83	SU
18	Profesionales	Nutricionista	Contratado	12	SA	25	SA	20	SA	14	SA	6	IN	13	IN	6	IN	8	IN	17	SA	121	SA	86	SU
19	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	27	SA	22	SA	13	SA	8	SA	13	IN	3	IN	12	IN	20	SA	130	SA	77	SP
20	Profesionales	Enfermera	Contratado	11	SA	24	SA	15	IN	15	SA	6	IN	12	IN	4	IN	9	IN	17	SA	113	IN	78	SP
21	Profesionales	Enfermera	Nombrado	8	IN	16	IN	12	IN	10	IN	6	IN	10	IN	3	IN	5	IN	22	SA	92	IN	58	PR
22	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	28	SA	15	IN	14	SA	5	IN	18	SA	12	SA	16	SA	16	SA	136	SA	81	SP

23	Profesionales	Medico	Nombrado	8	IN	26	SA	22	SA	12	IN	4	IN	12	IN	12	SA	10	IN	10	IN	116	IN	75	SP
24	Profesionales	Enfermera	Nombrado	11	SA	28	SA	21	SA	13	SA	7	SA	18	SA	6	IN	11	IN	16	SA	131	SA	70	SP
25	Profesionales	Odontólogo	Nombrado	13	SA	23	SA	17	IN	16	SA	6	IN	10	IN	3	IN	7	IN	18	SA	113	IN	76	SP
26	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	25	SA	15	IN	13	SA	8	SA	13	IN	3	IN	8	IN	17	SA	114	IN	74	SP
27	Profesionales	Medico	Nombrado	13	SA	23	SA	20	SA	14	SA	9	SA	13	IN	6	IN	8	IN	20	SA	126	SA	74	SP
28	Profesionales	Medico	Contratado	11	SA	26	SA	17	IN	15	SA	7	SA	17	SA	8	IN	13	SA	19	SA	133	SA	75	SP
29	Profesionales	Tecnólogo medico	Nombrado	12	SA	29	SA	22	SA	17	SA	8	SA	20	SA	6	IN	10	IN	10	IN	134	SA	73	SP
30	Profesionales	Enfermera	Contratado	12	SA	26	SA	23	SA	15	SA	7	SA	18	SA	11	SA	15	SA	20	SA	147	SA	76	SP
31	Profesionales	Medico	Nombrado	11	SA	25	SA	23	SA	14	SA	8	SA	17	SA	9	IN	14	SA	20	SA	141	SA	80	SP
32	Profesionales	Medico	Contratado	12	SA	28	SA	22	SA	16	SA	7	SA	17	SA	9	IN	15	SA	20	SA	146	SA	81	SP
33	Profesionales	Enfermera	Contratado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	86	SU
34	Profesionales	Medico	Contratado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	81	SU
35	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	24	SA	23	SA	15	SA	6	IN	15	IN	7	IN	12	IN	14	IN	128	SA	86	SU
36	Profesionales	Enfermera	Nombrado	11	SA	21	IN	24	SA	12	IN	5	IN	11	IN	9	IN	5	IN	11	IN	109	IN	86	SU
37	Profesionales	Enfermera	Contratado	12	SA	26	SA	23	SA	15	SA	7	SA	18	SA	11	SA	15	SA	20	SA	147	SA	81	SU
38	Profesionales	Enfermera	Contratado	13	SA	26	SA	19	SA	13	SA	6	IN	11	IN	3	IN	11	IN	5	IN	107	IN	79	SP
39	Profesionales	Odontólogo	Nombrado	11	SA	31	SA	28	SA	15	SA	6	IN	14	IN	6	IN	10	IN	11	IN	132	SA	75	SP
40	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	21	IN	20	SA	11	IN	7	SA	10	IN	6	IN	8	IN	19	SA	114	IN	82	SU
41	Profesionales	Nutricionista	Contratado	12	SA	29	SA	23	SA	16	SA	8	SA	20	SA	9	IN	16	SA	20	SA	153	SA	81	SP
42	Profesionales	Psicóloga	Nombrado	9	IN	24	SA	11	IN	12	IN	5	IN	10	IN	10	SA	12	IN	7	IN	100	IN	82	SU
43	Profesionales	Enfermera	Nombrado	10	SA	21	IN	8	IN	12	IN	6	IN	11	IN	3	IN	4	IN	5	IN	80	IN	85	SU
44	Profesionales	Enfermera	Contratado	15	SA	31	SA	21	SA	16	SA	8	SA	19	SA	8	IN	13	SA	21	SA	152	SA	81	SP
45	Profesionales	Enfermera	Contratado	15	SA	32	SA	19	SA	16	SA	9	SA	17	SA	7	IN	14	SA	20	SA	149	SA	80	SP
46	Profesionales	Enfermera	Nombrado	8	IN	16	IN	15	IN	10	IN	4	IN	12	IN	10	SA	8	IN	10	IN	93	IN	74	SP
47	Profesionales	Biólogo	Contratado	10	SA	17	IN	11	IN	9	IN	6	IN	12	IN	6	IN	9	IN	7	IN	87	IN	74	SP
48	Profesionales	Obstetra	Nombrado	10	SA	22	SA	20	SA	10	IN	5	IN	12	IN	6	IN	10	IN	17	SA	112	IN	85	SU
49	Profesionales	Enfermera	Nombrado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	82	SU
50	Profesionales	Enfermera	Nombrado	13	SA	28	SA	18	IN	13	SA	8	SA	12	IN	3	IN	8	IN	22	SA	125	SA	81	SP
51	Profesionales	Biólogo	Nombrado	13	SA	29	SA	21	SA	15	SA	7	SA	12	IN	6	IN	14	SA	25	SA	142	SA	82	SU
52	Profesionales	Enfermera	Nombrado	14	SA	28	SA	19	SA	14	SA	10	SA	13	IN	6	IN	10	IN	7	IN	121	SA	85	SU

53	Profesionales	Enfermera	Nombrado	11	SA	26	SA	19	SA	13	SA	6	IN	17	SA	6	IN	12	IN	19	SA	129	SA	81	SP
54	Profesionales	Enfermera	Nombrado	10	SA	23	SA	17	IN	14	SA	9	SA	10	IN	3	IN	6	IN	6	IN	98	IN	80	SP
55	Profesionales	Obstetra	Nombrado	10	SA	21	IN	19	SA	12	IN	7	SA	15	IN	9	IN	12	IN	13	IN	118	SA	74	SP
56	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	27	SA	22	SA	13	SA	8	SA	13	IN	3	IN	12	IN	20	SA	130	SA	74	SP
57	Profesionales	Enfermera	Contratado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	85	SU
58	Profesionales	Enfermera	Nombrado	8	IN	16	IN	12	IN	10	IN	6	IN	10	IN	3	IN	5	IN	22	SA	92	IN	60	PR
59	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	28	SA	15	IN	14	SA	5	IN	18	SA	12	SA	16	SA	16	SA	136	SA	76	SP
60	Profesionales	Medico	Nombrado	8	IN	26	SA	22	SA	12	IN	4	IN	12	IN	12	SA	10	IN	10	IN	116	IN	80	SP
61	Profesionales	Enfermera	Nombrado	11	SA	28	SA	21	SA	13	SA	7	SA	18	SA	6	IN	11	IN	16	SA	131	SA	81	SP
62	Profesionales	Enfermera	Nombrado	13	SA	23	SA	17	IN	16	SA	6	IN	10	IN	3	IN	7	IN	18	SA	113	IN	86	SU
63	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	25	SA	20	SA	13	SA	8	SA	21	SA	12	SA	14	SA	17	SA	142	SA	81	SU
64	Profesionales	Tecnólogo medico	Nombrado	13	SA	23	SA	20	SA	14	SA	9	SA	13	IN	6	IN	8	IN	20	SA	126	SA	86	SU
65	Profesionales	Medico	Contratado	11	SA	26	SA	17	IN	15	SA	7	SA	17	SA	8	IN	13	SA	19	SA	133	SA	86	SU
66	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	29	SA	22	SA	17	SA	8	SA	20	SA	6	IN	10	IN	10	IN	134	SA	81	SU
67	Profesionales	Enfermera	Contratado	12	SA	26	SA	23	SA	15	SA	7	SA	18	SA	11	SA	15	SA	20	SA	147	SA	79	SP
68	Profesionales	Medico	Nombrado	11	SA	25	SA	23	SA	14	SA	8	SA	17	SA	9	IN	14	SA	20	SA	141	SA	75	SP
69	Profesionales	Medico	Contratado	12	SA	28	SA	22	SA	16	SA	7	SA	17	SA	9	IN	15	SA	20	SA	146	SA	88	SU
70	Profesionales	Enfermera	Contratado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	84	SU
71	Profesionales	Medico	Contratado	3	IN	27	SA	10	IN	4	IN	3	IN	10	IN	6	IN	8	IN	10	IN	81	IN	79	SP
72	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	24	SA	23	SA	15	SA	6	IN	15	IN	7	IN	12	IN	14	IN	128	SA	81	SU
73	Profesionales	Enfermera	Nombrado	11	SA	21	IN	24	SA	12	IN	5	IN	11	IN	9	IN	5	IN	11	IN	109	IN	75	SP
74	Profesionales	Nutricionista	Contratado	12	SA	29	SA	23	SA	16	SA	8	SA	20	SA	9	IN	16	SA	20	SA	153	SA	81	SU
75	Profesionales	Psicóloga	Contratado	9	IN	24	SA	11	IN	12	IN	5	IN	10	IN	10	SA	12	IN	7	IN	100	IN	58	PR
76	Profesionales	Enfermera	Nombrado	10	SA	21	IN	8	IN	12	IN	6	IN	11	IN	3	IN	4	IN	5	IN	80	IN	85	SU
77	Profesionales	Enfermera	Contratado	15	SA	31	SA	21	SA	16	SA	8	SA	19	SA	8	IN	13	SA	21	SA	152	SA	83	SU
78	Profesionales	Nutricionista	Contratado	15	SA	32	SA	19	SA	16	SA	9	SA	17	SA	7	IN	14	SA	20	SA	149	SA	85	SU
79	Profesionales	Enfermera	Nombrado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	83	SU
80	Profesionales	Enfermera	Contratado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	86	SU
81	Profesionales	Obstetra	Nombrado	10	SA	22	SA	20	SA	10	IN	5	IN	12	IN	6	IN	10	IN	17	SA	112	IN	77	SP
82	Profesionales	Enfermera	Contratado	7	IN	13	IN	12	IN	9	IN	4	IN	11	IN	4	IN	12	IN	9	IN	81	IN	78	SP

83	Profesionales	Enfermera	Nombrado	13	SA	28	SA	18	IN	13	SA	8	SA	12	IN	3	IN	8	IN	22	SA	125	SA	72	SP
84	Profesionales	Enfermera	Nombrado	13	SA	29	SA	21	SA	15	SA	7	SA	12	IN	6	IN	14	SA	25	SA	142	SA	81	SP
85	Profesionales	Enfermera	Nombrado	14	SA	28	SA	19	SA	14	SA	10	SA	13	IN	6	IN	10	IN	7	IN	121	SA	75	SP
86	Profesionales	Enfermera	Nombrado	11	SA	26	SA	19	SA	13	SA	6	IN	17	SA	6	IN	12	IN	19	SA	129	SA	70	SP
87	Profesionales	Tecnólogo medico	Nombrado	10	SA	23	SA	17	IN	14	SA	9	SA	10	IN	3	IN	6	IN	6	IN	98	IN	76	SP
88	Profesionales	Obstetra	Nombrado	10	SA	21	IN	19	SA	12	IN	7	SA	15	IN	9	IN	12	IN	13	IN	118	SA	74	SP
89	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	26	SA	23	SA	15	SA	7	SA	18	SA	11	SA	15	SA	20	SA	147	SA	74	SP
90	Profesionales	Enfermera	Nombrado	13	SA	26	SA	19	SA	13	SA	6	IN	11	IN	3	IN	11	IN	5	IN	107	IN	75	SP
91	Profesionales	Enfermera	Nombrado	11	SA	31	SA	28	SA	15	SA	6	IN	14	IN	6	IN	10	IN	11	IN	132	SA	79	SP
92	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	21	IN	20	SA	11	IN	7	SA	10	IN	6	IN	8	IN	19	SA	114	IN	85	SU
93	Profesionales	Obstetra	Contratado	13	SA	28	SA	18	IN	14	SA	7	SA	15	IN	6	IN	12	IN	20	SA	133	SA	83	SU
94	Profesionales	Obstetra	Nombrado	12	SA	26	SA	13	IN	13	SA	6	IN	13	IN	3	IN	9	IN	17	SA	112	IN	85	SU
95	Profesionales	Enfermera	Nombrado	11	SA	28	SA	22	SA	15	SA	6	IN	14	IN	6	IN	8	IN	12	IN	122	SA	76	SP
96	Profesionales	Obstetra	Nombrado	12	SA	25	SA	20	SA	15	SA	9	SA	10	IN	5	IN	9	IN	24	SA	129	SA	77	SP
97	Profesionales	Obstetra	Contratado	12	SA	26	SA	19	SA	15	SA	6	IN	11	IN	7	IN	12	IN	19	SA	127	SA	81	SU
98	Profesionales	Obstetra	Nombrado	14	SA	27	SA	23	SA	16	SA	6	IN	15	IN	8	IN	11	IN	20	SA	140	SA	75	SP
99	Profesionales	Obstetra	Contratado	10	SA	22	SA	19	SA	8	IN	4	IN	6	IN	3	IN	4	IN	7	IN	83	IN	81	SU
100	Profesionales	Obstetra	Nombrado	9	IN	30	SA	19	SA	20	SA	10	SA	16	SA	3	IN	10	IN	10	IN	127	SA	72	SP
101	Profesionales	Nutricionista	Contratado	12	SA	25	SA	20	SA	14	SA	6	IN	13	IN	6	IN	8	IN	17	SA	121	SA	85	SU
102	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	27	SA	22	SA	13	SA	8	SA	13	IN	3	IN	12	IN	20	SA	130	SA	83	SU
103	Profesionales	Enfermera	Contratado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	85	SU
104	Profesionales	Enfermera	Nombrado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	83	SU
105	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	28	SA	15	IN	14	SA	5	IN	18	SA	12	SA	16	SA	16	SA	136	SA	86	SU
106	Profesionales	Medico	Nombrado	8	IN	26	SA	22	SA	12	IN	4	IN	12	IN	12	SA	10	IN	10	IN	116	IN	77	SP
107	Profesionales	Enfermera	Nombrado	11	SA	28	SA	21	SA	13	SA	7	SA	18	SA	6	IN	11	IN	16	SA	131	SA	78	SP
108	Profesionales	Enfermera	Nombrado	13	SA	23	SA	17	IN	16	SA	6	IN	10	IN	3	IN	7	IN	18	SA	113	IN	56	PR
109	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	25	SA	15	IN	13	SA	8	SA	13	IN	3	IN	8	IN	17	SA	114	IN	81	SP
110	Profesionales	Enfermera	Contratado	10	SA	28	SA	19	SA	14	SA	6	IN	12	IN	4	IN	9	IN	13	IN	115	IN	74	SP
111	Profesionales	Medico	Contratado	3	IN	27	SA	10	IN	4	IN	3	IN	10	IN	6	IN	8	IN	10	IN	81	IN	74	SP
112	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	24	SA	23	SA	15	SA	6	IN	15	IN	7	IN	12	IN	14	IN	128	SA	75	SP

113	Profesionales	Enfermera	Nombrado	4	IN	14	IN	10	IN	8	IN	5	IN	10	IN	7	IN	5	IN	7	IN	70	IN	60	PR
114	Profesionales	Enfermera	Contratado	12	SA	26	SA	23	SA	15	SA	7	SA	18	SA	11	SA	15	SA	20	SA	147	SA	76	SP
115	Profesionales	Enfermera	Contratado	13	SA	26	SA	19	SA	13	SA	6	IN	11	IN	3	IN	11	IN	5	IN	107	IN	80	SP
116	Profesionales	Enfermera	Nombrado	11	SA	31	SA	28	SA	15	SA	6	IN	14	IN	6	IN	10	IN	11	IN	132	SA	81	SP
117	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	21	IN	20	SA	11	IN	7	SA	10	IN	6	IN	8	IN	19	SA	114	IN	86	SU
118	Profesionales	Medico	Contratado	12	SA	29	SA	23	SA	16	SA	8	SA	20	SA	9	IN	16	SA	20	SA	153	SA	81	SU
119	Profesionales	Psicóloga	Nombrado	9	IN	24	SA	11	IN	12	IN	5	IN	10	IN	10	SA	12	IN	7	IN	100	IN	86	SU
120	Profesionales	Enfermera	Nombrado	10	SA	21	IN	8	IN	12	IN	6	IN	11	IN	3	IN	4	IN	5	IN	80	IN	86	SU
121	Profesionales	Enfermera	Contratado	15	SA	31	SA	21	SA	16	SA	8	SA	19	SA	8	IN	13	SA	21	SA	152	SA	81	SU
122	Profesionales	Medico	Contratado	15	SA	32	SA	19	SA	16	SA	9	SA	17	SA	7	IN	14	SA	20	SA	149	SA	74	SP
123	Profesionales	Enfermera	Nombrado	8	IN	16	IN	15	IN	10	IN	4	IN	12	IN	10	SA	8	IN	10	IN	93	IN	74	SP
124	Profesionales	Enfermera	Contratado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	85	SU
125	Profesionales	Obstetra	Nombrado	3	IN	13	IN	8	IN	10	IN	5	IN	9	IN	6	IN	7	IN	9	IN	70	IN	60	PR
126	Profesionales	Enfermera	Contratado	7	IN	13	IN	12	IN	9	IN	4	IN	11	IN	4	IN	12	IN	9	IN	81	IN	76	SP
127	Profesionales	Enfermera	Contratado	13	SA	28	SA	18	IN	13	SA	8	SA	12	IN	3	IN	8	IN	22	SA	125	SA	80	SP
128	Profesionales	Enfermera	Contratado	13	SA	29	SA	21	SA	15	SA	7	SA	12	IN	6	IN	14	SA	25	SA	142	SA	81	SP
129	Profesionales	Enfermera	Nombrado	12	SA	21	IN	20	SA	11	IN	7	SA	10	IN	6	IN	8	IN	19	SA	114	IN	86	SU
130	Profesionales	Medico	Contratado	12	SA	29	SA	23	SA	16	SA	8	SA	20	SA	9	IN	16	SA	20	SA	153	SA	79	SP
131	Profesionales	Psicóloga	Nombrado	9	IN	24	SA	11	IN	12	IN	5	IN	10	IN	10	SA	12	IN	7	IN	100	IN	85	SU
132	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	26	SA	20	SA	10	IN	8	SA	17	SA	6	IN	10	IN	20	SA	129	SA	84	SU
133	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	27	SA	22	SA	12	IN	7	SA	15	IN	10	SA	12	IN	19	SA	136	SA	79	SP
134	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	11	SA	22	SA	21	SA	11	IN	5	IN	18	SA	6	IN	12	IN	19	SA	125	SA	81	SP
135	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	28	SA	13	IN	13	SA	8	SA	18	SA	10	SA	12	IN	19	SA	133	SA	73	SP
136	Técnicos	Técnico en enfermería	Contratado	12	SA	28	SA	21	SA	10	IN	5	IN	17	SA	7	IN	9	IN	11	IN	120	SA	80	SP
137	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	28	SA	18	IN	15	SA	8	SA	14	IN	9	IN	12	IN	18	SA	134	SA	84	SU
138	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	31	SA	21	SA	12	IN	5	IN	12	IN	5	IN	12	IN	18	SA	129	SA	84	SU
139	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	23	SA	20	SA	14	SA	8	SA	16	SA	8	IN	16	SA	20	SA	137	SA	85	SU
140	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	84	SU

141	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	6	IN	15	IN	15	IN	8	IN	4	IN	10	IN	6	IN	5	IN	7	IN	76	IN	83	SU
142	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	26	SA	22	SA	17	SA	8	SA	17	SA	8	IN	15	SA	20	SA	145	SA	84	SU
143	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	24	SA	16	IN	10	IN	6	IN	10	IN	3	IN	7	IN	10	IN	98	IN	76	SP
144	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	10	SA	19	IN	18	IN	11	IN	7	SA	10	IN	3	IN	10	IN	15	IN	103	IN	77	SP
145	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	15	SA	32	SA	23	SA	19	SA	9	SA	20	SA	14	SA	12	IN	25	SA	169	SA	77	SP
146	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	27	SA	22	SA	14	SA	7	SA	17	SA	9	IN	12	IN	20	SA	140	SA	81	SP
147	Técnicos	Técnico en enfermería	Contratado	10	SA	26	SA	14	IN	10	IN	5	IN	11	IN	6	IN	8	IN	19	SA	109	IN	86	SU
148	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	14	SA	32	SA	21	SA	18	SA	9	SA	17	SA	10	SA	15	SA	22	SA	158	SA	77	SP
149	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	28	SA	24	SA	12	IN	7	SA	18	SA	9	IN	13	SA	20	SA	144	SA	83	SU
150	Técnicos	Técnico en farmacia	Contratado	15	SA	30	SA	22	SA	17	SA	8	SA	20	SA	8	IN	11	IN	20	SA	151	SA	81	SP
151	Técnicos	Técnico en farmacia	Nombrado	13	SA	34	SA	25	SA	18	SA	9	SA	22	SA	11	SA	15	SA	22	SA	169	SA	83	SU
152	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	22	SA	18	IN	13	SA	7	SA	10	IN	4	IN	9	IN	14	IN	110	IN	83	SU
153	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	30	SA	18	IN	13	SA	8	SA	17	SA	12	SA	16	SA	20	SA	146	SA	84	SU
154	Técnicos	Técnico en enfermería	Contratado	12	SA	27	SA	19	SA	14	SA	6	IN	11	IN	6	IN	8	IN	10	IN	113	IN	77	SP
155	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	24	SA	13	IN	10	IN	4	IN	10	IN	6	IN	8	IN	10	IN	97	IN	74	SP
156	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	11	SA	21	IN	14	IN	14	SA	7	SA	10	IN	5	IN	10	IN	16	SA	108	IN	77	SP
157	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	11	SA	16	IN	14	IN	8	IN	6	IN	12	IN	7	IN	10	IN	11	IN	95	IN	77	SP
158	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	6	IN	17	IN	17	IN	9	IN	4	IN	10	IN	6	IN	11	IN	10	IN	90	IN	74	SP
159	Técnicos	Técnico en enfermería	Contratado	12	SA	27	SA	22	SA	14	SA	8	SA	15	IN	7	IN	8	IN	20	SA	133	SA	76	SP
160	Técnicos	Técnico en enfermería	Contratado	11	SA	16	IN	14	IN	8	IN	6	IN	12	IN	7	IN	10	IN	11	IN	95	IN	74	SP
161	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	26	SA	22	SA	14	SA	8	SA	16	SA	10	SA	14	SA	18	SA	141	SA	76	SP
162	Técnicos	Técnico en laboratorio	Nombrado	12	SA	28	SA	13	IN	13	SA	8	SA	16	SA	8	IN	12	IN	19	SA	129	SA	82	SU
163	Técnicos	Técnico en laboratorio	Contratado	12	SA	28	SA	21	SA	10	IN	5	IN	11	IN	7	IN	9	IN	11	IN	114	IN	75	SP
164	Técnicos	Técnico en	Nombrado	12	SA	28	SA	18	IN	15	SA	8	SA	14	IN	9	IN	12	IN	18	SA	134	SA	76	SP

		laboratorio																							
165	Técnicos	Técnico en laboratorio	Nombrado	13	SA	31	SA	21	SA	12	IN	5	IN	12	IN	5	IN	12	IN	18	SA	129	SA	79	SP
166	Técnicos	Técnico en laboratorio	Nombrado	12	SA	23	SA	20	SA	14	SA	8	SA	16	SA	8	IN	16	SA	20	SA	137	SA	77	SP
167	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	14	SA	18	IN	12	IN	9	IN	4	IN	13	IN	5	IN	8	IN	10	IN	93	IN	78	SP
168	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	84	SU
169	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	26	SA	22	SA	17	SA	8	SA	17	SA	8	IN	15	SA	20	SA	145	SA	77	SP
170	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	24	SA	16	IN	10	IN	6	IN	10	IN	3	IN	7	IN	10	IN	98	IN	78	SP
171	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	10	SA	19	IN	18	IN	11	IN	7	SA	10	IN	3	IN	10	IN	15	IN	103	IN	70	SP
172	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	26	SA	20	SA	10	IN	8	SA	17	SA	6	IN	10	IN	20	SA	129	SA	83	SU
173	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	27	SA	22	SA	12	IN	7	SA	15	IN	10	SA	12	IN	19	SA	136	SA	83	SU
174	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	11	SA	22	SA	21	SA	11	IN	5	IN	18	SA	6	IN	12	IN	19	SA	125	SA	83	SU
175	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	30	SA	18	IN	13	SA	8	SA	17	SA	12	SA	16	SA	20	SA	146	SA	84	SU
176	Técnicos	Técnico en enfermería	Contratado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	84	SU
177	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	24	SA	13	IN	10	IN	4	IN	10	IN	6	IN	8	IN	10	IN	97	IN	77	SP
178	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	11	SA	21	IN	26	SA	14	SA	7	SA	17	SA	5	IN	10	IN	16	SA	127	SA	80	SP
179	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	11	SA	16	IN	14	IN	8	IN	6	IN	12	IN	7	IN	10	IN	11	IN	95	IN	84	SU
180	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	84	SU
181	Técnicos	Técnico en enfermería	Contratado	12	SA	27	SA	22	SA	14	SA	8	SA	15	IN	7	IN	8	IN	20	SA	133	SA	85	SU
182	Técnicos	Técnico en enfermería	Contratado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	84	SU
183	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	26	SA	22	SA	14	SA	8	SA	16	SA	8	IN	14	SA	18	SA	139	SA	83	SU
184	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	15	SA	32	SA	23	SA	19	SA	9	SA	20	SA	14	SA	12	IN	25	SA	169	SA	84	SU
185	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	12	SA	27	SA	22	SA	14	SA	7	SA	17	SA	9	IN	12	IN	20	SA	140	SA	76	SP
186	Técnicos	Técnico en enfermería	Contratado	10	SA	26	SA	14	IN	10	IN	5	IN	11	IN	6	IN	8	IN	19	SA	109	IN	77	SP
187	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	14	SA	32	SA	21	SA	18	SA	9	SA	17	SA	10	SA	15	SA	22	SA	158	SA	77	SP

188	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	28	SA	24	SA	12	IN	7	SA	18	SA	9	IN	13	SA	20	SA	144	SA	81	SP
189	Técnicos	Técnico en enfermería	Contratado	15	SA	30	SA	22	SA	17	SA	8	SA	20	SA	8	IN	11	IN	20	SA	151	SA	86	SU
190	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	34	SA	25	SA	18	SA	9	SA	22	SA	11	SA	15	SA	22	SA	169	SA	83	SU
191	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	30	SA	25	SA	18	SA	7	SA	23	SA	12	SA	19	SA	25	SA	172	SA	83	SU
192	Técnicos	Técnico en enfermería	Nombrado	13	SA	22	SA	18	IN	13	SA	7	SA	10	IN	4	IN	9	IN	14	IN	110	IN	79	SP

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Matriz de puntuaciones de las dimensiones de satisfacción y del desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017

Variable / Dimensión		Rango de puntuación	Evaluación de la puntuación		Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad	
			Insatisfecho	Satisfecho					
Var1	Satisfacción laboral	39 a 195	<= 117	> 117	127.5	Satisfecho	0.4329		
Dim1	Relaciones interpersonales	3 a 15	<= 9	> 9	11.6	Satisfecho	0.2821	9	
Dim2	Desempeño profesional	7 a 35	<= 21	> 21	25.7	Satisfecho	0.3328	8	
Dim3	Condiciones laborales	6 a 30	<= 18	> 18	19.4	Satisfecho	0.4416	4	
Dim4	Valoración del trabajo desarrollado	4 a 20	<= 12	> 12	13.7	Satisfecho	0.3955	7	
Dim5	Participación	2 a 10	<= 6	> 6	6.7	Satisfecho	0.4115	5	
Dim6	Factores organizacionales	5 a 25	<= 15	> 15	14.9	Insatisfecho	0.5070	3	
Dim7	Ambiente físico	3 a 15	<= 9	> 9	7.3	Insatisfecho	0.6428	1	
Dim8	Equipo directivo Institucional	4 a 20	<= 12	> 12	11.5	Insatisfecho	0.5339	2	
Dim9	Interacción con el jefe inmediato	5 a 25	<= 15	> 15	16.8	Satisfecho	0.4109	6	
Variable / Dimensión		Rango de puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad
			Promedio	Superior al promedio	Superior				
Var2	Desempeño laboral	0 a 90	51 a 60	61 a 80	81 a 90	79.3	Superior al promedio	0.1188	

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y evaluación del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia