



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del
Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018

TESIS PARA OPTAR GRADOACADEMICO DE:

Maestro en Gestión de los servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Francisco José Asmat Abanto

ASESOR:

Dra. Nancy Cuenca Robles

SECCIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

Perú – 2018

EL / LA BACHILLER (ES): **ASMAT ABANTO FRANCISCO JOSE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de lo Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL MÉDICO DEL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL CARRIÓN -CALLAO-2018

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Firma:

SECRETARIO: Dr. Joaquín Vertiz Osoreo

Firma:

VOCAL: Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría*

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

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

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

Dedicatoria

A mi padre; a pesar de no tenerlo físicamente lo siento que está a mi lado orgulloso de mí; fue el que marco con ejemplo de orgullo; trabajo; dedicación y honradez. A mi familia Luz, Julia Verónica, Deysi, Marco, Luis a mis nietos Abril, Naomi y José Luis por soportarme brindándome su apoyo y cariño.

Agradecimiento

Dios Padre que me dio la fuerza de seguir adelante; por sus infinitas y misericordiosas bondades. A la Maestriza Anabelba que hizo posible la culminación de la labor iniciada.

A mis profesores que hicieron la transformación de mi vida profesional, fueron los actores principales en la elaboración desinteresadamente para la culminación mi trabajo, cumpliendo mis objetivos planteados.

Declaración de autoría

Yo, Francisco José Asmat Abanto, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018", en 127 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de la Salud, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 26 de junio de 2018

.....
Br. Francisco José Asmat Abanto

DNI: 09452566

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento a ustedes mi tesis titulada “Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño en del profesional médico del centro quirúrgico del Hospital Carrión -Callao 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice de contenido	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Anexos	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	23
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	64
1.5 Justificación del estudio	65
1.6 Hipótesis	67
1.7 Objetivos	68
II. Método	
2.1 Diseño	71
2.2 Variables y Operacionalización	73
2.3 Población, Muestra y Muestreo	75
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Valides y confiabilidad	75
2.5 Métodos de Análisis de datos	79
2.6 Aspectos éticos	79
III. Resultados	80
IV. Discusión	89

V. Conclusiones	97
VI. Recomendaciones	100
VII. Referencias Bibliográficas	102
Anexos	
Anexo 1. Artículo Científico	110
Anexo 2. Matriz de consistencia	118
Anexo 3. Instrumentos de satisfacción laboral	120
Anexo 4. Instrumento de desempeño laboral	122
Anexo 5. Base de datos	123
Anexo 6. Acta de aprobación de originalidad de Tesis	125
Anexo 7. Resultados de las pruebas (Print de pantalla)	126
Anexo 8. Formulario de Autorización para la publicación electrónica de las Tesis	127
Anexo 9. Autorización de la Versión Final del trabajo de Investigación	128

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla1. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	69
Tabla2.Operacionalización dela variable desempeño laboral	70
Tabla3. Ficha técnica satisfacción laboral	71
Tabla 4. Validez del instrumento Sonia Palma Carrillo	72
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento Satisfacción laboral	73
Tabla 6 Ficha técnica desempeño laboral	73
Tabla 7. Análisis de validez del instrumento: desempeño Laboral	74
Tabla 8. Confiabilidad del instrumento desempeño laboral	75
Tabla 9. Confiabilidad del instrumento piloto	75
Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentajes de la Satisfacción laboral del profesional médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión – Callao 2018.	78
Tabla 11. Distribución de frecuencia y porcentajes del desempeño del profesional médico en centro quirúrgico del hospital Carrión – Callao 2018.	79
Tabla 12. Coeficiente de correlación y significación entre las variables.	80
Tabla 13. Relación entre satisfacción laboral con relación de sus superiores del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -callao- 2018	81
Tabla 14. Relación entre la satisfacción laboral con las condiciones físicas del ambiente del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018	82
Tabla 15. Relación entre satisfacción laboral y la participación en las decisiones del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao-2018.	83
Tabla.16. Relación entre la satisfacción laboral con su trabajo del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018.	84
Tabla 17. Relación entre la satisfacción laboral con el reconocimiento del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao-2018	85

Índice de figuras	Pág.
Figura 1. Dimensiones de satisfacción laboral	29
Figura 2. Pirámide de las necesidades de Maslow.	33
Figura 3. Factores de Herzberg	36
Figura 4. Factores que producen satisfacción o insatisfacción	39
Figura 5. Dimensiones del desempeño laboral.	48
Figura 6. Descripción porcentual de la variable satisfacción laboral del profesional médico en centro quirúrgico del hospital Carrión –Callao 2018.	81
Figura 7. Descripción porcentual de la variable desempeño laboral del profesional médico en centro quirúrgico del hospital Carrión –Callao 2018	82

Resumen

En el presente estudio, tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao 2018.

Se realizó un estudio no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal con una población de 90 profesionales médicos del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión –Callao.

Como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma de 7 factores y 36 ítems y desempeño laboral de Flor Sotomayor de 5 factores con 23 ítems, preguntas que nos permitió explorar todas las dimensiones. Para lo cual se usó un estudio piloto de 20 profesionales con una validez de Alfa de Cronbach, 0.913 para satisfacción laboral, igualmente de 0.936 para desempeño laboral, los resultados demuestran; una correlación positiva entre las dos variables; por un coeficiente Rho de Spearman ($r=0.566$) es decir, niveles altos de satisfacción laboral se corresponden con niveles altos de desempeño del profesional. La correlación resulto de nivel medio.

Palabras claves: Satisfacción laboral, desempeño laboral en el profesional médico.

Abstract

In the present study, the main objective was to establish the relationship that exists between job satisfaction and the performance of the Medical Professional of the Surgical Center of Hospital Carrion-Callao 2018.

A non-experimental, quantitative, correlational and cross-sectional study was carried out with a population of 90 medical professionals from the Carrion-Callao Hospital Surgical Center.

As a technique, the survey, as an instrument, the Sonia Palma Labor Satisfaction Questionnaire of 7 factors and 36 items and Flor Sotomayor's work performance of 5 factors with 23 items, questions that allowed us to explore all the dimensions. For which a pilot study of 20 professionals with a validity of Alfa de Cronbach was used, 0.913 for job satisfaction, equally of 0.936 for work performance, the results demonstrate; a positive correlation between the two variables; by a Spearman's Rho coefficient ($r = 0.566$), that is, high levels of job satisfaction correspond to high levels of professional performance. The correlation was medium level.

Key words: job satisfaction, job performance in the medical professional, surgical center.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La satisfacción laboral y desempeño es una preocupación de la investigación en la salud desde hace muchas décadas. En los puestos de trabajo se requiere la interacción entre jefes y compañeros, del mismo modo seguir con las reglas y políticas establecidas por las organizaciones, cumpliendo con los estándares del desempeño, desplegando trabajos con frecuencia que a veces no proyectan a desarrollar las tareas encomendadas en condiciones tan óptimas para el trabajador (Robbins 2013).

Actualmente vivimos, la mayor y mejor parte del tiempo de nuestras vidas como trabajador, cuanto mayor es el nivel de responsabilidad se permanecerá

en el centro de trabajo mayor parte de nuestro tiempo. Así mismo, en la actualidad no se toma en cuenta el talento humano, el que debe ser capacitado y desarrollado, dándoles el respeto adecuado y fomentando de esta manera un ambiente para que desenvuelva su imaginación, viéndose esto reflejado en sujetos firmes y con compromiso de trabajar por la institución, lo que redundara en beneficio de los clientes internos dentro de una organización (Brunet, 1987, citado en Prado 2015, p.1)

La aparición del hombre ha pasado por varios periodos evolutivos, teniendo como objetivo tomar las experiencias vividas, que permitirán encaminar decisiones para el futuro, es por eso que debe ser visto como una organización y no como tipo individual. (Cuesta, 2018, p.4).

Locke (1968), define la satisfacción laboral como el gozo o placer efectivo del trabajador, de su puesto de trabajo (Citado en Chiang y Salazar 2011, p.1),

En este siglo todas las instituciones tienen trabajadores, que es el potencial humano base de las organizaciones, con la que van a llegar al éxito de sus objetivos, por las mejores habilidades que establezcan sus directivos (Blas 2014, p. 83).

Fuentes (2012, p. 1), menciona que: “La satisfacción laboral, tiene componentes intrínsecos y extrínsecos del trabajador; por lo tanto, es importante protegerlos a todos, y así puedan llevar a un excelente rendimiento”.

El profesional Médico, enfermería y administrativos deben tener un excelente ambiente, para el desarrollo de su labor diaria; como es mencionado por el Instituto de Bogotá de Seguro social; para tener unos niveles medios de agrado.

Wright y Davis (2003, Citado en Mena 2014, p. 31), mencionaron que la satisfacción laboral tiene interacción de los operarios con su ambiente donde trabajan, buscando una compensación justa de su trabajo con lo que reciben por ello.

Cueva y Díaz (2017), realizo un estudio en Norte América y descubrió que cuatro de cinco empresas intentan dar un buen ambiente, capacitación y desarrollo, a sus empleados desde la selección de personal. Las grandes empresas buscan hoy promover la satisfacción en sus colaboradores para fomentar las investigaciones con la finalidad de promover el desarrollo con el crecimiento empresarial y sobre todo el desempeño de los colaboradores. En la antigüedad se evaluaban las tareas realizadas; hoy están encaminadas a conocer la conducta del trabajador en cuanto a la ejecución de la tarea que tiene que ver con la finalización del trabajo que contribuye a la realización de su trabajo. La Cortesía que es de hablar siempre positivamente del ambiente del trabajo y la falta de productividad que son las acciones que dañan las organizaciones: Con hurto, estafa malversación, desfalco, falta de respeto a sus colaboradores. (Robbins 2013, p.555).

Dentro de la organización empresarial, el trabajador, como fuente de riqueza, por su inteligencia y potencia humana, constituye el cerebro de toda organización que al poner en funcionamiento su mente es para crear, que es la cualidad humana más importante desde los asuntos familiares hasta los nuevos conocimientos e ideas. El triunfo de un país está en su comunidad; como esta se organiza y se desarrolle basado en su desempeño, está en un documento sobre crecimiento del hombre. 1990. Por lo

tanto, se da un nuevo enfoque que tiene que afrontar el desarrollo, centrado en la longevidad, la educación y el ingreso mínimo vital necesario. (Cuesta 2018, p. 12).

En Europa el trabajador de salud, solo tiene una complacencia del 20% en los cinco últimos años, se debe al vínculo interpersonal y al desafío del profesional. Mientras que un 80% no están de acuerdo con sus salarios que perciben, a factores intrínsecos, alejamiento de su centro y por no tener un buen ambiente de trabajo. (Gibson e Ivancevich, 2009).

En América del Centro, el ambiente se debe al trabajo, honorarios, factores intrínsecos, del trabajador de la salud, que tiene una satisfacción del 30%, (Herrera, 2008).

En Norte América, hay un 45.9% insatisfacción laboral de los obreros, debido a factores intrínsecos. Mientras que el 38.5% hay baja satisfacción por factores extrínsecos, como consecuencia de las malas relaciones interpersonales, llevando a labores deficientes. (Robbins ,2003).

Uribe (2015) señala que las instituciones con un buen ambiente de trabajo la productividad y calidad aumentan, en nuestro país la mayor parte de trabajadores demuestran alguna medida de insatisfacción laboral. (Citado en. Chávez y Ríos 2015, pp. 4-5)

En nuestro país la satisfacción laboral está en los estándares internacionales, todos los trabajadores buscan un trabajo para mejorar su economía, por eso las instituciones crean maniobras para tener trabajadores que participen con los mismos fines de la institución.

En Puno se encontró que el personal de salud de las unidades productivas de servicios de salud (REDEES), presentaron una parcial insatisfacción con los factores extrínsecos. (Ramos, 2008).

Torres, (2007). Señala que, en la ciudad de Lima, las enfermeras generales; mostraron un 60% de insatisfacción laboral, siendo los factores extrínsecos como: organización, salario y ambiente físico lo más determinantes y solo un 40% mostraron una satisfacción laboral. (Citado en. Chávez y Ríos 2015.p 6).

Se tomó como referencia el Hospital Nacional Daniel A. Carrión – Callao, que es el de mayor complejidad en la Provincia Constitucional del Callao, que depende Administrativa de la Dirección de Regional de Salud, es sede docente de pre y post grado de Universidades Públicas y privadas. En el mundo actual la labor profesional depende del talento humano, la tecnología y el ambiente para tener una buena productividad en este siglo. En nuestro país las empresas estatales, no buscan estrategias, solo se basa en hacer cumplir las normas y reglamentos sin preocupación del talento humano, mientras que en las compañías particulares se preocupan por esta problemática de la actualidad.

Las empresas siempre buscan el éxito, pero esto jamás será posible si no se preocupan del recurso humano que es lo más importante e indispensable de la organización, por ello es tan importante complacer los requisitos de los obreros, al estar satisfechos tendrán mejores niveles de desempeño, esto fue el motivo del estudio de satisfacción laboral y desempeño de los profesionales médicos de Hospital Nacional Daniel A. Carrión - Callao. Cabe resaltar que los Hospitales del Minsa son liderado por un Director y tiene sus colaboradores por lo que los podemos considerarlo como una empresa y por lo tanto será tratada como tal.

1.2. Trabajos previos

Se realiza una búsqueda de literatura internacional y nacional para el presente trabajo:

Trabajos previos a nivel Internacional

Yu et al. (2018), hizo un estudio *satisfacción laboral entre médicos; Jiangsu Provincia: China*. El placer profesional de los médicos tiene un efecto importante en los servicios

médicos y de salud. Este estudio evaluó el nivel de agrado profesional en los médicos chinos y exploró los factores de influencia que difieren entre los médicos generales y los especialistas. Instrumento es un temario de Satisfacción de Minnesota (MSQ), población 1883 médicos en la provincia de Jiangsu, incluidos 850 médicos generales y 1033 especialistas. Se utilizó un ANOVA de una vía para analizar la satisfacción laboral de los médicos y regresión logística para el análisis multivariado. El análisis de correlación se realizó en las 5 dimensiones de satisfacción. El análisis de la satisfacción del médico indicó que el: profesional, logro educativo, título profesional; las antigüedades fueron estadísticamente significativos ($P < 0.05$). La satisfacción general estuvo más estrechamente relacionada con el trabajo en sí ($r = 0,96$); el trabajo, el entorno de trabajo y la relación interpersonal estaban estrechamente relacionados con la gestión del plomo.

Scheepers (2017), realizó una investigación sobre. *Una perspectiva de psicología la salud ocupacional. Considera que el compromiso con el trabajo del médico beneficia la práctica en enseñanza clínica.* Siguiendo el estudio, este informe de doctorado presenta una investigación sobre las funciones doctores; docentes puede facilitarse mediante el compromiso laboral y cómo los recursos laborales facilitan el compromiso laboral y rasgos de personalidad. Se llevó a cabo una revisión sistemática sobre el impacto del compromiso del médico con el trabajo y las construcciones relacionadas con los médicos y la atención al paciente. Además, investigamos la participación de los médicos y los recursos laborales en relación con la experiencia de atención al paciente con el desempeño de los médicos en diez clínicas ambulatorias que cubren dos hospitales. En una siguiente encuesta multicéntrica que incluyó 61 programas de capacitación en residencia de 18 hospitales, estudiamos las asociaciones entre el compromiso del trabajo médico y los rasgos de personalidad con las evaluaciones de desempeño docente de los residentes. Los hallazgos mostraron que la participación del médico en el trabajo se asoció con menos errores médicos informados y que la satisfacción laboral se asoció con una mejor comunicación y la satisfacción del paciente. La autonomía y las oportunidades de aprendizaje se asociaron positivamente con el compromiso del trabajo médico. El compromiso laboral

se asoció positivamente con el desempeño docente. Además, el compromiso con el trabajo del médico fue probablemente apoyado por el rasgo de personalidad conciencia (e. g. responsabilidad).

Hollis et al. (2017), realizó una investigación sobre. *La inteligencia emocional en cirugía y la satisfacción laboral del residente*. La inteligencia emocional (EI) se ha asociado con un mejor desempeño en el trabajo y la satisfacción en el trabajo de varias industrias. Evaluamos si la IE estaba asociada con medidas más altas de desempeño y agrado profesional en residentes en cirugía. Se distribuyó un cuestionario validado para la I.E. y la encuesta de satisfacción laboral a todos los residentes de cirugía general en una única institución en 2015. Las puntuaciones de la IE y el placer de trabajo se compararon con la práctica de los residentes mediante evaluaciones de profesores de los hitos quirúrgicos basados en competencias clínicas y puntuaciones de pruebas estandarizadas, incluido el United Examen de licencias médicas del estado (USMLE) y Examen de entrenamiento en la Junta Americana de Cirugía. La comparación estadística se realizó utilizando una prueba paramétrica, para nivel posgrado.

Con una tasa de respuesta de la encuesta fue de 68.9% con 31 participantes residentes. La IE global se asoció con las puntuaciones en el Paso 2 del USMLE ($r = 0,46$, $P = 0,01$) y en el Paso 3 ($r = 0,54$, $P = 0,01$), pero no en las puntuaciones del percentil ABSITE ($r = 0,06$, $P = 0,77$). Ninguna de las 16 puntuaciones de hitos quirúrgicos se asoció significativamente con los factores globales de IE o IE antes o después del ajuste para el nivel de posgrado. La IE global se asoció con la satisfacción general con el trabajo ($r = 0,37$, $P = 0,04$). El placer del trabajo, la IE global estuvo significativamente con las opiniones de supervisión ($r = 0,42$, $P = 0,02$) y la naturaleza del trabajo ($r = 0,41$, $P = 0,02$).

Koussa (2016), realizó una investigación sobre las circunstancias que motivaron la toma de un lugar *de trabajo por parte de los médicos: revisión sistemática de los factores de desgaste e intervenciones políticas para abordarlos*. El objetivo evaluar los componentes que determinan la elección de los Médicos por su trabajo, y las

intervenciones políticas para retener a los médicos en el sector público. Se buscaron bases de datos bibliográficos. Los estudios fueron incluidos en la revisión si se centraban en al menos uno de los siguientes criterios: a.- incentivos o motivadores para retener médicos en el sector público, b.- factores de atracción que alentaron a los médicos a pasar a el sector privado, c.- factores de empuje que obligaron a los médicos a abandonar el sector público, d.- intervenciones políticas o estudios de caso que abordaron retención de médicos en el sector público, e.- revisiones cualitativas de las intervenciones políticas implementadas en diferentes sistemas de salud. Diecinueve artículos cumplieron los criterios de inclusión. Seis temas principales que la elección del lugar de trabajo por parte de los médicos afectados fue identificada, Ing. incentivos financieros, desarrollo profesional, infraestructura y personal. Entorno laboral, profesional, carga de trabajo y autonomía. La mayoría de los estudios sugirieron que el uso de incentivos financieros fue un motivador para retener a los médicos en el sector público. Ahí ver también las intervenciones políticas identificadas que incluyen: Troles, incentivos y reformas de gestión. Controles reglamentarios y Los incentivos fueron las dos intervenciones políticas más frecuentemente reportadas.

Zavala (2014), realizo un estudio determinando la relación que existe entre la *Motivación y desempeño laboral en el Hospital Juárez del centro*. Estudio cuantitativo y cualitativo, fue un estudio hipotético deductivo, con un diseño no experimental correlacional. La muestra fue de 58 profesionales El instrumento consta con variables: intrínsecos y extrínsecos, con 13 sub factores obtenidos del análisis factorial. Las conclusiones nos llevaron a que no hay diferencias significativas entre cada uno de las asociaciones gremiales por la que fueron agrupados usando variables independientes del estudio, como fueron: género, grado de instrucción, salario mensual, la posición en su trabajo y longevidad. La variable que presento diferencias significativas por factores extrínsecos la constituyó la vejez en el Hospital.

Reyes y Reyes (2012), presento un estudio. *Grado de satisfacción laboral de los médicos generales integrales en Sagua la Grande cuba*. El objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral. Estudio descriptivo la muestra de 105 médicos la técnica

encuesta, el instrumento cuestionario, los Resultados, satisfechos 64.76% con su labor y el 6.67% están insatisfechos por completo, en cuanto al salario bastante satisfechos 15.71%; 72.38% poco satisfechos; el 21.90% refieren estar nada insatisfechos. El coeficiente de agrado profesional más alto fue el salario 0.707 con el tipo y la estructura del quehacer en su centro de trabajo evidencio poca satisfacción laboral 50.47% en el primero y en el segundo 64.76%.

Trabajos previos a nivel nacional

Ramírez (2017), realizo una investigación sobre. El *desempeño profesional por competencias y su satisfacción laboral, en los médicos del Hospital Sergio E. Bernales de lima, 2015*. Determinar la eficacia del desempeño profesional por competencias en los médicos del hospital Sergio E. Bernales: Lima, 2015. Es un trabajo de investigación: cuasi experimental aplicando un pre y post prueba, aplico un muestreo no probabilístico sin normas o circunstancial se eligiendo dos grupos de trabajo conformado por médicos divididos en dos grupos: condiciones laborales. Grupo N° 01 y grupo N° 02. El 80% de los médicos se ubicaron en medianamente satisfactorio; en consecuencia, la aplicación del programa desempeño profesional por competencias sirvió como recurso de mejora de las condiciones laborales. El 80% de los médicos el grupo experimental se encuentran medianamente satisfactorio y el 80% grupo control son insatisfechos. Se concluye que el programa desempeño profesional por competencias tiene un nivel de efectividad alta en las relaciones interpersonales. En el primer grupo se aplicó el programa mientras que en el segundo grupo no se aplicó ningún programa.

Quispe (2017), realizo una investigación sobre. *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales Médicos del Hospital III Es salud Puno – 2016*. El Objetivo es relacionar los Factores de la Motivación y Desempeño laboral de los Profesionales Médicos del Hospital III Es Salud Puno 2016. El diseño fue descriptivo transeccional. La muestra fue 83 médicos; la técnica: la Encuesta e Instrumento: Cuestionario. Las conclusiones fueron: La relación entre los factores extrínsecos y desempeño laboral, el 38.6% de los médicos presentaron motivación de nivel medio

debido a la política de la empresa, 42.2% por la supervisión, 31.1% por la relación con el supervisor, en igual porcentaje por el salario, 38.6% por relaciones interpersonales y el 34.9% motivado por un bajo nivel por las condiciones de trabajo, tienen desempeño laboral regular. Los factores intrínsecos, el 31.3% con motivación de nivel medio por el logro, 30.1% por reconocimiento, 48.2% trabajo en sí, en igual proporción crecimiento y ascenso tienen desempeño laboral regular, así mismo el 32.5% con motivación baja por responsabilidad.

Prado (2015), realizó un estudio sobre. *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. Es un estudio realizado para determinar qué relación existe entre los factores del clima y las competencias del desempeño profesional en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo. Se utilizó el diseño correlacional. El universo muestral de 60 trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo. Se realizó una prueba sobre clima laboral que contiene 50 ítems diseñada para medir los factores del clima laboral, comprometiendo cinco áreas: Condiciones laborales, comunicación, autorrealización, involucramiento laboral y supervisión. Otro instrumento que valora el desempeño profesional con un total de 23 ítems en 5 dimensiones: Desempeño en relación con sus superiores, condiciones físicas, participación en las decisiones, desempeño con su trabajo y desempeño con el reconocimiento. Se concluye que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, demostrando que el clima laboral es un factor principal y fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de toda organización; por lo que puedo concluir que existe una dependencia causa-efecto positiva entre ambas variables.

Menchola (2013), realizó una investigación sobre *Influencia de las Remuneraciones y las Modalidades de Trabajo en la Calidad del Desempeño Médico*. El estudio tiene como propósito encontrar la relación que tienen las remuneraciones y las modalidades de trabajo establecidas en nuestra legislación laboral al año 2011, en

la calidad del desempeño del trabajo médico de los principales establecimientos del Seguro Social y de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana. Las bajas remuneraciones y las diferentes modalidades contractuales laborales, se relacionan en forma negativa con la calidad de la práctica del profesional médico de ESSALUD; Lima Metropolitana. Método aplicativo, descriptivo correlacional población de 4570,188 usuarios; se tomó una muestra de 148 usuarios y 102 médicos, con 84 médicos de muestra, se aplicó un cuestionario estadístico. La Satisfacción del Usuario (SU) por parte de los Médicos, en el caso del Hospital Angamos el 46.5% de los encuestados refirieron sentirse Satisfechos (Muy Satisfechos 8.4 % y Satisfechos 38.1%). Mientras que en la EPS Clínica Vesalio, el 78% refirió lo mismo (Muy Satisfechos 11.1% y Satisfechos 66.7%). EPS Clínica Vesalio no registró niveles de insatisfacción. Hospital Angamos: 72% de médicos consideraba Insuficiente su ingreso económico (Muy Insuficiente 20% e Insuficiente 52%); ninguno de los médicos señaló que sus ingresos eran suficientes. EPS Clínica Vesalio: 39% de los médicos lo considero Suficiente (Totalmente Suficiente 7% y Suficiente 32%); el 18% consideró que sus ingresos eran Insuficientes, ninguno reportó como Muy Insuficiente.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Variable Satisfacción Laboral

Evolución de la satisfacción

Cuando el hombre aparece en la tierra a través de los años, hace uso de la naturaleza adaptándose y sometiéndose a las inclemencias de la naturaleza, animales y plantas para satisfacer su necesidad, posteriormente se organizó apareciendo las primeras tareas, funciones para comenzar a organizarse en grupos, creando las primeras comunidades de la humanidad (Cuesta, 2018, p.3).

Lógicamente comienza la aparición de los líderes o dirigentes. Tomando diferentes direcciones de acuerdo a sus necesidades del grupo. (Rosillo, Velázquez y Marrero, 2012).

En el siglo pasado en la tercera década, se dio inicio a las investigaciones metodológicas sobre el agrado profesional y los factores que podrían afectarla (García, 2010, p.15).

Hoppock a comienzos del año 1935, da inicio a los primeros estudios sobre este tema. Refrenda un primer estudio sobre satisfacción laboral y pone énfasis al agotamiento, rutina, condiciones de trabajo y control del operario. (Jaramillo y Gonzales 2010 p. 16).

A fines de los sesenta y comienzos de los años setenta hay mejoras en el trabajo por el desarrollo de la psicología del trabajo enriqueciendo y logrando mejorar la moral y desempeño de los trabajadores. (Herzberg; Mausner y Snyderman (1959).

En los Estados Unidos en años setenta del siglo pasado; aparece la calidad de la vida en el trabajo (CVL), por lo cual se logra un alto reconocimiento, debido a las luchas reivindicativas por humanizar el trabajo dando gran importancia al desarrollo humano y a la mejorando su calidad de vida. Es cuando tanto en EE. UU y Europa aparece la tesis cualidad de la supervivencia profesional, donde se alejan los planteamientos iniciales del desarrollo organizacional (DO) (Alvares, 1993).

Palma (2004), define satisfacción laboral como lo que hace el operario de su propia labor, basada en las opiniones e interés de su propia tarea.

Robbins (2013), lo define como un sentimiento positivo que hace el operario de su labor. Trabajador con nivel elevado de placer por la labor que realiza; tendrá altos niveles altos de afecto a su cargo. (p.75).

Definición

Locke, (1976), define la satisfacción laboral como la diferencia que hay entre lo quiere; y lo que realmente recibe por su labor, esto se interpreta que sí; menor es la diferencia que quiere y lo que obtiene, más elevado será la satisfacción. (Citado Carrillo, Martínez, p.343). Se concluyó que es la estimación que cada operario hace de su labor.

Locke (1976 p. 35), en la ciudad de Dunette, refiere que las remuneraciones están en relación su valor por su labor realizada. Este es "el precio que da la institución y la sociedad al trabajo". Por eso los trabajadores estarán satisfechos o insatisfechos.

Para Mottaz (1988 p. 74), la satisfacción laboral es una solución afectiva que hace el operario a su situación laboral, mientras que para Díez de Castro, García del Junco y Jiménez (2001) señala lo siguiente:

Es el afecto individual, ya sea positivos o negativos, que tiene el trabajador en su organización; cuando recibe y compara con lo que estima debería recibir o piensa con que le gustaría obtener como compensación por el esfuerzo que realiza como ayuda a su institución. (p.10)

Para Loitegui (1990, p 39), indica que la satisfacción laboral tiene facetas dependiendo del trabajador y la labor que realiza. En este sentido, es una interacción entre los resultados y de cómo lo percibe dentro de la personalidad del trabajador.

Calderón, Vivas, Farré y García (1999, p. 25), la satisfacción laboral se define como el fruto que obtiene todo trabajador de su labor, alcanzando o adquiriendo conocimientos más elevados que depende del estado emocional positivo o placentero, usando las experiencias laborales.

Rossi (2013, p. 8), sustenta que el agrado profesional es un tema a indagar desde hace muchos años. La excelente atención médica no es independiente a la satisfacción laboral del personal de la salud; que es un fiel reflejo de la calidad de la institución. Afirmaba que Robbins la define: Es la actitud que tiene un operario de su labor. Un trabajador con satisfacción laboral elevada a su puesto, tendrá actitudes positivas; por lo tanto, una persona descontenta con su situación laboral tiene inclinaciones negativas. Asimismo, las causas que nos lleva a una elevada satisfacción es: un trabajo desafiante tanto mental como físico, mejoras en las condiciones en que uno trabaja, recompensas equitativas, el apoyo que encuentra en los colegas y el desarrollo de su personalidad en el puesto. (p. 193.)

Gibson (1996, p. 769.), considera y define como: una visión de su trabajo, basadas en factores físicos ambientales lugar de desarrolla de la labor, como: tipo de jefatura, reglamentos, equipos de trabajo, condiciones laborales además de los beneficios. El mismo autor, destaca que “que a pesar de existir muchas las dimensiones que se asocian con la satisfacción laboral, considera a cinco las más importantes:

- La remuneración percibida y las condiciones de equidad.
- El interés, oportunidades de aprendizaje y asunción de responsabilidades que proporcionan las tareas
- La posibilidad de progreso.
- El interés de los jefes por sus dirigidos.
- El compañerismo, competencia y ayuda entre pares. (p. 13.)

Davis y Newstrom (2003, p. 246), definen la reunión de impresiones y dolores que tiene el trabajador de su labor”. Un sentimiento de agrado o desagrado.

Tiene tres características:

- Entrega a la labor.
- Responsabilidad organizacional.
- Con mucha energía para realizar su labor.

Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005), es “El nivel que tienen los trabajadores manifestando afectos de un grado alto o bajo con relación a su labor”. Estos grados altos como satisfacción o baja como insatisfacción. Así mismo, para Gibson Ivancevich y Donnelly (2001, p. 308), sostienen que la satisfacción laboral “es la posición que tienen las personas u operarios de su labor”.

Factores que favorecen a la Satisfacción Laboral

Fernández (1999), considera que es la apreciación que tienen los trabajadores de su trabajo las formas y condiciones que lo realiza.

Fernández-Ríos define siete ítems:

Retribución Económica

Recompensa que reciben los trabajadores por su trabajo. Sirve para satisfacer las necesidades esenciales del trabajador como de su familia.

Condiciones del entorno del Trabajo

Es el espacio donde el operario realiza habitualmente su trabajo: luz, espacio de trabajo con todas las condiciones esenciales para el buen desempeño de la labor.

Convicción y firmeza por parte de la empresa: El respaldo que le da la empresa al trabajador de permanecer en su institución.

Nexo con los camaradas de faena: Es la comunicación con los compañeros dentro y fuera de las unidades de trabajo, por tener que interactuar en el centro de trabajo.

Apoyo y Respeto a los Superiores: Es el desempeño de las tareas, decisiones o procesos que dispongan los superiores, en la empresa.

Gratitud por los demás: Proceso mediante el cual las personas nos elogian por sus virtudes y eficiencia en su labor. Felicitaciones por sus camaradas, superiores o por directivos.

Oportunidad de desarrollo individual y profesional en el trabajo: La organización debe preocuparse por la capacitación y desarrollo profesional, con políticas justas para el empleado. Para ser percibidas por los trabajadores. (Citado Núñez, 2015 p. 64). Según Salazar (2013, p.23), estos factores contribuyen con el placer laboral del operario, dándole sensaciones positivas de motivación para un buen desempeño.

Insatisfacción laboral

Muñoz Adánez (1990, p. 293), señala que el desagrado o sentimiento negativo que tiene el trabajador al realizar su labor sin interés, en un lugar y ambiente de la organización no atractiva; por lo cual recibe una remuneración que no concuerda con sus expectativas. Idealmente, deberíamos desempeñarnos en las organizaciones que proporcionen las oportunidades adecuadas para que sus integrantes logren la

satisfacción armónica de sus necesidades físicas e intelectuales. Por ello, los operarios exigen:

- Trato amable y que se los respete dignamente.
- Unos honorarios para poder satisfacer sus necesidades.
- Situaciones de labor aceptables.
- Ayuda social para solucionar algunos problemas.
- Aprendizaje constante y ejercitación de sus capacidades frente a responsabilidades crecientes.
- Trato justo y equitativo.
- Que no haya injusticia, ni adulteraciones en las jefaturas de puestos y remuneraciones.
- Que haya estímulos por esfuerzo y el valor.

Consecuencias de la Insatisfacción Laboral

Robbins, (2004), señala “la insatisfacción laboral, llega afectar al trabajador tanto en su salud, física y mental y la de su familia”. (p, 82.) Se presenta las siguientes:

Mayor cantidad de accidentes

- Ausentismo
- Alejamiento o abandono
- Falta de interés en para trabajar en equipo.
- Disminución de la eficiencia y eficacia.

Del mismo modo se refiere que los resultados y lo categórico de la insatisfacción profesional se puede iniciar como factor personal o institucional. Llegando a tener diferencias personales que actúan en los empleados abordando las expectativas laborales.

Dimensiones de la satisfacción laboral.

Sánchez (2011) Citado Pizarro y Troya (2017, p.25), define como dimensión de la satisfacción laboral; como toda particularidad susceptible a ser medible en una institución y que va a influir en el proceder de los trabajadores. Entre las dimensiones de la satisfacción laboral se mencionan:

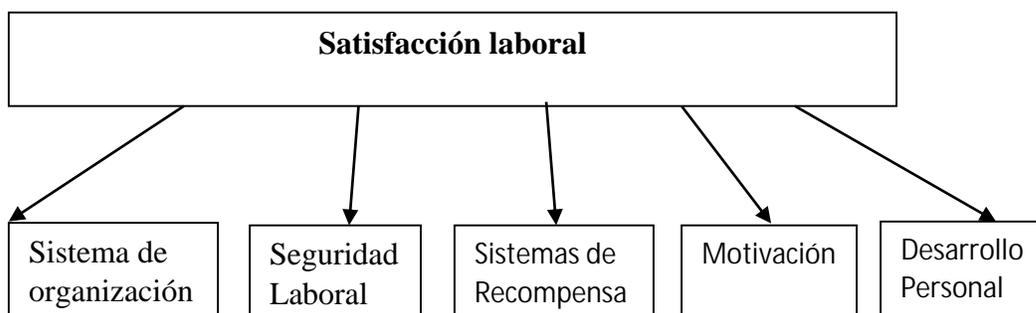


Figura 1. Dimensión de satisfacción Laboral

Dimensión 1: Sistemas de organización

Toda entidad debe contar con una organización que permita al trabajador actuar con responsabilidad, ayuda a generar un ambiente laboral adecuado para sentirse satisfecho e incentivando al personal, a cumplir con la actividad encomendada. Así los directores de los colegios mantienen una constante relación con sus maestros generando un ámbito sociable y confiable, que permite emitir las inquietudes y recomendaciones muy fácilmente.

- **Percepción favorable del ambiente de trabajo**

Sánchez (2011), se refiere que el entorno gremial es indispensable para tener un buen y mejor cargo, así como un excelente rendimiento dentro de este, es el espacio donde diariamente desarrollamos nuestro trabajo, en consecuencia, debe estar bien acondicionado, ya que no solo basta tener entrenamiento adecuado y herramientas necesarias. A si tenemos especialmente en el sector educación donde el estado hasta el momento no ha mostrado ninguna clara preocupación del ambiente laboral de los profesores, teniendo Centros educativos con estructuras muy deficientes que no generan un ambiente de trabajo apropiado, por tener un presupuesto deficitario dado por los Gobiernos de turno para el sector educativo. El estado enfatiza que la educación es prioridad, pero no se preocupa en la satisfacción ni comodidad de los maestros para un buen y eficaz desarrollo de las tareas educativas. (p. 26)

- **Trabajo en equipo de los colaboradores**

Sánchez (2011), menciona que un grupo de personas es cien veces mejor que uno. Ya sea en una entidad pública o privada el apoyo mutuo de los compañeros de trabajo contribuye al crecimiento laboral y social, de esta manera influimos de manera positiva generando mayor compañerismo. Es muy importante que el gerente o autoridad mayor de la empresa fomente un ambiente de armonía involucrando a todos sus trabajadores, apoyándolos en el desarrollo de sus actividades, generando entusiasmo y satisfacción en las tareas encomendadas. (p, 24).

- **Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores.**

Sánchez (2011), refiere que los materiales y equipos permiten desarrollar de manera más eficaz las actividades; contribuyendo al logro de los objetivos que la entidad planeo, por eso, es necesario que la empresa cuente con equipos adecuados y estos estén acorde con la tecnología del momento, no sería prudente que la empresa cuente con equipos muy antiguos y lentos, que no facilitan el trabajo, más bien perjudica el desarrollo laboral, generando un ambiente desagradable para el trabajador. Cada operario debe contar con los materiales y equipos que se requiera para cumplir adecuadamente con su labor, la empresa no puede exigir el cumplimiento de los objetivos si no proporciona los materiales y equipos, para el operario. (p. 26)

Dimensión 2: Seguridad laboral

Quintero, (2013), todo trabajador debe tener la confianza de la empresa y así como su trabajador inicia sus labores con el objetivo de crecer en la empresa y desarrollarse, con ello ayuda a cumplir los objetivos de la misma. El trabajador permanecerá en la institución según su desempeño. Esta seguridad laboral se relaciona con la seguridad física, ES Salud, el SCTR (seguro contra trabajos de riesgo), es obligación de la institución promover su cumplimiento, esto fomentara el mejor desempeño del trabajador. (p. 27)

Dimensión 3: Sistemas de recompensas

Moreno (2010), menciona que la organización genera un plan de incentivos, si estas son bien estudiadas, aumentaran la eficiencia y eficacia para alcanzar las metas propuesta por institución.

- **Remuneración favorable**

Quintero (2013), menciona que las entidades; donde los sueldos son demasiados injustos con las actividades que realizan, no generan una adecuada satisfacción. El claro ejemplo está en el sector educación, que son los que promueven la educación de nuestro pueblo y formaran nuevas generaciones. (p. 27).

- **Sueldo favorable**

Quintero (2013), toda institución tiene reglas y normas las cuales serán respetadas, conociendo la misión y su visión, para tener un futuro que cumplir. (p. 28)

- **Incentivos del trabajador**

Moreno y Coromoto (2010), es generar un programa de recompensas iniciativa propia de la institución. Los estudios demuestran que tales programas no motivan; aunque hay otros tipos de estímulos, que aumentan la producción. (p. 29)

- **Eventos de integración de los trabajadores**

Moreno y Coromoto (2010), se menciona que organización debe tener actividades sociales, que permitan disminuir las brechas entre el personal y directivos. (p. 29)

Dimensión 4: Motivación

Chiang y Núñez (2010, p. 30), el ser humano por esencia, se moviliza por necesidades que tiene que satisfacer.

- **Motivación del trabajador**

Chiang y Núñez, (2010) Citado Pizarro (2016, p.30), menciona que el trabajador tiene acciones externas e internas que se ponen en juego en su labor, por eso hay que, animarlos a expresar sus ideas con entusiasmo.

- **Orgullo por la institución**

Chiang y Núñez (2010), se refiere a que el operario se encuentre identificado con la empresa, de esa manera contribuye al desarrollo de la empresa, dando mayor aliento y un excelente ambiente laboral.

- **Estabilidad emocional de trabajador**

Chiang y Núñez (2010), se busca el respeto y admiración de los compañeros de trabajo, para generar un excelente trabajo en equipo, con decisiones adecuadas. (p. 30).

Dimensión 5: Desarrollo del personal

Chiang y Núñez (2010), depende de las organizaciones, motivar al trabajador para ser más productivo, dándoles estudios, desarrollo de sus planes. Este desarrollo del trabajador depende de la acción personal y ayuda de los compañeros, con explicaciones correctas. (p. 31)

- **Propósito de vida del trabajador**

Chiang y Núñez (2010), todos tenemos propósitos en la vida, por lo tanto, nos proyectamos metas por alcanzar, por eso siempre se aconseja definir como lo debemos alcanzar a corto y/o a largo plazo. (p. 32)

- **Integridad del trabajador**

Chiang y Núñez (2010), un trabajador es honesto porque tiene juicio moral, carácter, correcto y presenta ser un líder. Hombres probos en un puesto de trabajo dan un clima laboral diferente, generando relación abierta con sus compañeros. Este es el perfil que debe buscar toda empresa en el reclutamiento de personal. (p. 32)

- **Disciplina del trabajador**

Chiang y Núñez (2010), todo trabajador debe conducirse dentro de lo ético y moral que es establecido por la empresa. (p. 33)

Palma (2006), Citado por Saldaña (2016 p, 40), elaboro un instrumento de satisfacción laboral para una organización. Consta de VII factores o dimensiones. Las dimensiones de Satisfacción laboral según Palma, son la base del presente estudio.

Teorías de la satisfacción laboral

En la tercera década del siglo pasado comienzan los estudios sobre el trabajo y factores que podrían afectarla. Happock, en 1935 publica su estudio de satisfacción laboral. En donde hace mención al agotamiento, rutina, condiciones de trabajo y vigilancia desmedida. Años más tarde Herzberg en 1956; sugiere que la satisfacción laboral, de enriquecer el puesto de trabajo para desarrollar mayor responsabilidad con un crecimiento mental. En los años del sesenta y a comienzos de los setenta, aparecen las mejoras en el trabajo, lográndose con más decencia, generando mejor cumplimiento en la labor de los trabajadores.

Teoría de la Jerarquía de necesidades

Maslow (1954) Citado por Castañeda, (2009), desarrolló su teoría; que llevo a una trascendencia en la praxis de las instituciones, varios escritores que su teoría de la motivación. Tiene por objeto demostrar, que el hombre indaga incesantemente nuevas satisfacciones para satisfacer sus necesidades no cubiertas. Esto es lo que llamó pirámide de Maslow:



Figura 2. Pirámide de las necesidades de Maslow.

Teoría de Erg de Alderfer (1969,1972)

Es la adaptación al ámbito laboral de Maslow destacando:

Reduce a tres las necesidades; porque algunas se sobreponen entre ellas.

Necesidades de existencia (e): incluye las fisiológicas y de seguridad.

Necesidades de relación (r): incluye las sociales y de reconocimiento externo.

Necesidades de crecimiento (g): incluye las de autorrealización y autoestima

Las necesidades satisfechas generan un deseo; si existe una frustración – regresión, de una satisfacción de nivel superior, se activa la necesidad de nivel inferior. (Guille y Guil 2000, p.199).

Teoría de las Necesidades - D. McClelland (1961)

Estableció un patrón nuevo:

La necesidad de Logro, está encaminado a las personas para alcanzar siempre sus metas.

Necesidad de poder, encaminada por la acción de las personas para tener el control de la institución y/o sus integrantes.

Necesidad de afiliación es toda acción del trabajador de mantener una relación de agrado con sus demás compañeros y/o jefes. Cada persona solo tiene una característica de este Don: características que son vistas desde los primeros años de su infancia como personas sobresalientes, con muchas habilidades que los desarrollaran con el devenir del tiempo.

Nash, (1988). Manifiesta que: Que el logro se ve en los países desarrollados en base a la educación, capacitación y desarrollo de la persona. (p. 238).

Teoría X y Teoría Y de McGregor

Mayta12 (2014, p. 48), refiere que Douglas McGregor, propuso dos posiciones distintas de los seres humanos: La teoría X como visión negativa y la teoría Y como visión positiva, después de ver la manera en la cual los gerentes trataban con sus empleados, diseño una ideología administrativa para fiscalizar los trabajadores. La teoría X, de hacer menor labor posible, tienen poca ambición y esquivan las responsabilidades lo más rápido posible. Son personalistas, negativos al cambio e insensibles a las carencias organizacionales.

McGregor llega a concluir que todo jefe solo tiene suposiciones de su personal, por lo tanto, tiene que orientar a los subordinados de acuerdo a estas suposiciones. Por eso hay cuatro alternativas:

A los trabajadores no se sienten a gusto trabajar por lo tanto siempre rehúyen.

Ya que no trabajan a conciencia para llegar a las metas por lo que son castigados.

Los trabajadores siempre están buscando trabajos sencillos.

Siempre están buscando una justificación para no cumplir con el trabajo encomendado.

La Teoría Y considera que la apatía y el desgano no es propio del hombre, por eso los gerentes de las instituciones crean un clima laboral apropiado para potenciar a los empleados, de tal manera que el trabajo sea tan natural como las actividades recreativas; reposo y de relajación. (Robbins, 2013, p.205).

La Teoría Z. (William Ouchi), de la escuela japonesa señalo que cuando se incrementa el amor del trabajador por su puesto de trabajo y su organización, el trabajo va ser de por vida.

McGregor considero cuatro factores importantes para el desarrollo de su teoría Y: Los trabajadores realizan su trabajo en una forma muy muy natural como si fueran a jugar o descansar. Todos los trabajadores podemos asumir en algún momento control y dirección para la consumación de las metas. Todo trabajador tiende siempre a aprender y tener responsabilidades. Todas las personas tenemos la competencia de asumir decisiones en nuestro centro de trabajo.

Teoría Bifactorial

Herzberg (1959), refiere que la satisfacción de las personas hacia el trabajo es la consecuencia de la interacción de dos agentes que están relacionados.

Los factores que fueron presentados por Herzberg son:



Figura 3. Factores de Herzberg

1. **Extrínsecos o Factores higiénicos:** es todo aquello que rodea al empleador en relación al puesto de trabajo como: el salario, la relación de sus superiores, subordinados y congéneres así como los reglamentos de la empresa a cumplir.

Guillén (2004), desarrolla los factores de Herzberg:

- **Salario:** Las remuneraciones no son lo más importante porque hay otros factores que marcan el que hacer del trabajador.
- **Condiciones Laborales:** El trabajador al entrar a un trabajo asume las normas; reglamentos de la organización que tiene que cumplir.
- **Seguridad Laboral:** Es la permanencia a la que asume la empresa para el trabajador.
- **Políticas Organizacionales:** Son las normas y reglamentos que rige la Institución dentro del mercado competitivo.
- **Supervisión:** Es la acción que fomenta el gerente con la consecución de los objetivos o metas por alcanzar.
- **Relaciones Interpersonales:** Es la comunicación establecida entre todos los miembros de la institución en hablar un mismo lenguaje para la consecución de los objetivos. Barner (2002), establece que la relación interpersonal lleva a incrementar las motivaciones y un desarrollo de las habilidades.

2. Factores motivacionales o Intrínsecos: Están dados por el puesto trabajo y el perfil del empleado. Involucra el desarrollo individual, habilidades del trabajador. Guillén (2004), explica los factores motivacionales o intrínsecos dados por Herzberg:

- **Reconocimiento:** Es la consumación de los objetivos y la gratulación recibida por ello.
- **Logro:** Es cuando se llega a concretar los objetivos.
- **Progreso:** Es el estado sobresaliente en la consecución de los objetivos o metas con la participación de todos los trabajadores de la institución.
- **Responsabilidad:** Es asumir todos los actos sean estos buenos o malos, para emendar un nuevo camino.
- **El trabajo mismo:** Los hace uso del supuesto para demostrar sus habilidades.

Los factores extrínsecos – intrínsecos; porque el trabajador maneja altos estándares, y tiene que trabajar con ambos, por eso los directivos deben estar unidos al grupo para ver sus necesidades materiales, tecnológicas y personales de manera que el operario se sienta útil y necesario para la empresa.

Herzberg concluyó que los factores de la satisfacción laboral son diferentes de la insatisfacción y no tiene relación entre ellos. Lo opuesto a la satisfacción es la ausencia de satisfacción. Lo opuesto de la insatisfacción es ausencia de insatisfacción. Cada uno de los dos factores tiene su propia dimensión. (Chiavenato 2009, p. 45)



Figura 4. Factores que producen satisfacción o insatisfacción

Teoría Basada en el Proceso

Es un conjunto experiencias anteriores que van surgiendo en la interacción e inciden en el proceso motivacional.

Los modelos presentados son:

El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler:

Establece una correlación de las “expectativas reconocimiento”, en el trabajo. Porter y Lawler (1968), considera que toda recompensa recibida por la labor ejecutada y va a producir una satisfacción o insatisfacción, si el beneficio obtenido está por encima de lo que él pensaba, alcanzara un elevado estado de satisfacción en caso contrario estaremos frente a una insatisfacción. Por este hecho los individuos que trabajan en las instituciones y hacen que estas sean competitivas, no se los puede tratar como recursos, por básicamente a pesar de ser considerados como tales; son personas con gran potencial que debe ser liberado en algún momento. La satisfacción o insatisfacción tiene varias aristas como son:

- El trabajo personal y el reconocimiento recogido.
- El trabajo personal y las metas alcanzadas.
- El tipo de trabajo realizado.
- El reconocimiento recibido; por su labor.

Se deja en claro que no solo existe el elemento dinero sino existen una serie de tópicos que se involucran, como el reconocimiento, felicitaciones, capacitación, horario de trabajo, comunicación de los trabajadores. (Díaz, 2014, p. 83).

Teoría Locke o de la Fijación de Metas. (1969)

Salanova, *et.al* (2002), el trabajo se hace para obtener una meta, esto lleva a la realización de un esfuerzo. Haber diseñado metas concretas nos lleva a una alta productividad, por eso es importante que los trabajadores participen en la realización del plan llevando a un compromiso personal, recibiendo satisfacción personal y un premio. Los trabajadores con un elevado estado de motivación, y con metas por

alcanzar llevaran un buen desempeño que manifiesta por la productividad y la mejor calidad de vida. Los objetivos tienen que ser:

Definidos o propios que todos los trabajadores puedan alcanzar,

Aceptadas: por todos, plantear un reto: que es un impulso para alcanzarlos.

Feedback o retroalimentación, es la evaluación y conocer de cómo se llegó al objetivo.

Teoría del Ajuste en el Trabajo: Dawis, England y Lofquist (1984)

Calvalcante (2004), un estudio sobre la satisfacción laboral señala a Dawis y Lofquist, (1984). Que hay una interacción del trabajador con su ambiente laboral. Esta teoría establece cuando los niveles de competencias son: conocimientos, habilidades y aptitudes del trabajador y establezca una relación más estrecha con las necesidades de la institución realizará una buena labor y así lo percibirá el trabajador. (p. 47).

Teorías de proceso

Son los hechos “cognitivos”, que son basados de esquemas de la satisfacción de las necesidades, el trabajador actúa de acuerdo a su entorno después de analizarlo. Todos nosotros hacemos apreciaciones personales de nuestro trabajo, y respondemos de acuerdo a nuestros valores, conocimientos y necesidades, por otro lado, de la forma como lo percibo y conozco mi entorno. Por lo tanto, la motivación es un proceso cognitivo propio de cada persona o trabajador. (Navarro, 2008, p.59).

La teoría de las expectativas de Vroom

En año 1964 explico, un modelo cognitivo dado por un esfuerzo. Es un modelo, que tiene analogías con la teoría de la decisión, porque el ser humano tiene un esquema cognitivo de tipo racional seleccionando alternativas, orientado a la maximización de la satisfacción. Busca definir diferencias personales y las situaciones que les emergen. Así podemos explicar:

- La conducta depende del trabajador y su ambiente.
- Todas las personas tomar decisiones cognitivas.
- Todas las personas tenemos diferentes necesidades con diferentes metas por obtener.

Los trabajadores toman los mejores caminos para obtener sus objetivos de acuerdo a sus experiencias.

Esto nos lleva a pensar que si hay esfuerzo hay desempeño. Por ello Porter y Lawler (1968) han completado el modelo de Vroom, teniendo en cuenta los siguientes factores: Establecer una relación entre el reconocimiento y el rendimiento establecido. Dar una adecuada retribución al rendimiento efectuado.

Muchinsky (2000), considera que esta teoría es buena cuando los trabajadores son conscientes de su labor. Sostiene que el trabajador tiene que estar motivado para realizar un esfuerzo elevado para tener un buen desempeño; lo llevara al reconocimiento de la empresa con incentivos, o incremento salarial.

La teoría estable tres puntos:

- Relación esfuerzo-desempeño. Cuando el trabajador ejerce un empeño que conduce a aumento de productividad.
- Relación recompensa-desempeño. Cuando la ejecución nos induce a los objetivos deseado.
- Relación retribución –objetivos personales. Cuando la empresa reconoce por las metas alcanzadas dando reconocimientos para el individuo.

Esta teoría se centra en la motivación, por eso los directivos deben asignar tareas a los que son capaces de realizarlas, por eso necesario conocer la capacidad de cada uno y cuáles son sus requerimientos en la consecución de su labor.

- Todo se centra en:
- Todo esfuerzo determina desempeño.
- Todo desempeño lleva a una recompensa.
- Toda recompensa nos lleva a cumplir con nuestros objetivos personales. (p. 43)

La teoría de la Equidad

Explicada por Adams (1963), cuando hay desigualdad o falta de equidad en los trabajadores. Esta desigualdad esta cuando el trabajador percibe que el “outputs” o

beneficios salarios, recompensas, etc. por la culminación de su trabajo y los “inputs” capacidades, esfuerzo físico, desgaste psicológico. Que son aportes del mismo; están desequilibrada. Y los conoce cuando lo compara la relación “inputs/output” en condiciones semejantes. Como indica Adams, la respuesta depende de varios agentes propios de la circunstancia y de la desigualdad percibida, propio trabajador. Por eso un trabajador puede percibir que los beneficios del puesto son justos. Existen varios factores que se dan como: “insumos”; “resultados” “persona comparable” y “«equidad-desigualdad”. (p. 44)

1.3.2. Variable Desempeño laboral

Historia

Chiavenato (2011, p 357), el ser humano está programado para evaluarse constantemente, desde el momento que salimos de la cama hasta que nos vamos a dormir, estamos continuamente tomando decisiones y por lo tanto lógicamente lo trasladamos al ámbito profesional. Desde la antigüedad se conocían por el propio hecho de usar o emplear a otra persona y evaluaban su trabajo dando una relación de Costo Beneficio. El manejo de las personas para poder cumplir determinados propósitos, viene desde los principios de la humanidad, desde la época sedentaria, cuando los hombres se unían para conseguir alimento, buscar un refugio, defenderse.

Ya en la edad media se realizan formalidades, como La Compañía de Jesuitas, desarrollo de las actividades de cada uno con registro de notas, del personal que cumplía una misión por el mundo. Las calificaciones se preparaban para sí mismo con comunicación de los subalternos para los superiores; como trabajo realizado. En los Estados Unidos se implanta como un sistema de informes en el año 1842; siendo el Ejercito de los Estados Unidos toma como el sistema en el año 1880, la empresa de vehículos G. Motors crea un sistema para evaluación de sus directivos en el año 1918.

Después de la primera mitad del siglo pasado aparecen sistemas de evaluación en las empresas. Cuyo interés se centró en la eficiencia de la máquina, para elevar su productividad. A comienzos del Siglo XX aparecen las escuelas de administración

propiciando un avance en la tecnología, pero siempre el propósito de aprovechar la capacidad óptima de la máquina, sin dar importancia al trabajo del ser humano que genera un rendimiento potencial, un ritmo de operación, lubricación, uso de energía y un buen espacio físico para el mejor funcionamiento. Sin embargo, la administración no resolvió el problema de aumentar la eficiencia de la organización. Es así que el ser Humano pasa a ser un elemento interés de la empresa y fácilmente manipulable. Pesaban que todo era cuestión económica.

Al pasar los años se resuelve los problemas mecánicos, pero no lo relacionado al ser humano, que es el motor de la empresa por llamarlo así. Aparecer las escuelas de Relaciones humanas se hizo una revisión total del Planeamiento. Su principal interés es desligarlo de las máquinas y darle un enfoque humano; con la llegada de los nuevos estudios llevo a un traslapar las maquinas a las personas. ¿Era saber la potencia del trabajador? ¿Buscar aprovechar todo su potencial de los trabajadores? ¿Determinar la fuerza que lleva la consumación del objetivo? ¿Determinar cuál es la energía que lo impulsa a la acción? Dio muchas respuestas y aparecieron nuevas técnicas administrativas para mejorar productividad en las empresas, así como teorías sobre motivación laboral.

Así se comenzó a evaluar el trabajador y orientarlo a determinados objetivos. Sin duda, un factor de importancia para el éxito de la empresa es llegan valores sobre el comportamiento organizacional y su desenvolvimiento, comprometiendo y tomando un trabajo en equipo para llevar a resultados eficientes y eficaces. (p. 55).

Definición desempeño laboral

Rodríguez (2011, p. 48), es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

Bernárdez (2007, p.154), se denomina al nivel que tiene una institución en desarrollarse para obtener un objetivo planeado. Así, un obrero puede tener buen o mal cumplimiento de su labor, en cambio una organización puede tener un buen o mal cumplimiento según su calidad de servicios que brinda con relación a sus costos, a su máquina por la que fue creada. El objetivo del desempeño es concretar un fin determinado. Se usa “productividad” como sinónimo de "desempeño", en relación a resultados. El desempeño es la terminación del trabajo que se tiene por el puesto. Si la labor de José fue excelente en su último mes, porque su recaudación fue un 30 % más con relación al mes anterior. Por eso se usa la palabra desempeño en el ámbito laboral, empresarial para comentar el rendimiento del trabajador.

Alles (2006, p. 27), la labor del empleado; unido a la acción de los demás trabajadores lleva al éxito a la institución. En todos los ámbitos se escucha la palabra desempeño para conocer el rendimiento. Así en el campo educativo, el alumno se lo evalúa por sus calificaciones que los obtiene en clases cuando es evaluado por los conocimientos aprendidos. Del mismo modo en el deporte cuando son evaluados los jugadores en las competencias deportivas.

Robbins (2013, p. 555), desempeño, que según Milkovich y Boudreau (1994), es el nivel por el cual un operario hace cumplir los requisitos de su puesto de trabajo. En otras palabras, desempeña actividades del puesto con la correcta ejecución. Milkovich y Boudreau (1994) Citado Mendoza 2013, p. 8), el desempeño, son conductas que usa el trabajador para cumplir con sus objetivos.

García (2001), define que “El desempeño son las conductas desarrolladas por los trabajadores que son decisivos en la obtención de los objetivos de la empresa.” (p. 8).

Desempeño laboral

Robbins (2013, p.555), considera que es un conjunto de acciones para determinar cuánto desarrolla una empresa tanto en lo individual para obtener las metas. En el nivel institucional la consumación de sus objetivos.

Robbins (2013, p. 555), establece que las empresas solo evalúan a los trabajadores desarrollan que sus labores. Hoy en cambio las empresas son menos burocráticas orientándolos a los servicios.

Araujo y Leal, (2007). Citan Stoner (1994, p. 510), detalla que “Desempeño laboral es la forma como los trabajadores realizan sus labores tan eficazmente para alcanzar las metas, sujeto a reglamentos anteriormente establecidos, por la empresa”.

Como lo define Salas (2012, p. 165), el desempeño laboral: Es la conducta o comportamiento de los empleados como profesionales y técnicos que influyen en las relaciones personales para la atención Salud –Enfermedad de la comunidad dentro de su ambiente. La calidad de desempeño esta enlazada a la cualidad del trabajo, que nos orienta a una permanente formación y superación profesional. Si se tiene decisiones políticas de gestión y de capacitación estas redundaran en desempeño laboral elevando la calidad de vida personal y de trabajo.

Añorga (1995), destaca desempeño como la actitud que posee el trabajador para realizar deberes, obligaciones y acciones inherentes a su cargo y su capacidad profesional. Que significa el profesional hace y no solo lo que sabe hacer (citado Puig y Martínez (2016, p. 435).

Añorga (1998), refiere en su trabajo que: Puede entrever que la profesión es, un tipo de actividad aprendida escolarmente, lo que no elimina la posibilidad de afirmar que profesiones ejercidas a partir del conocimiento que se adquieren a través de tradiciones familiares, sin instrucción escolarizada. Y define como profesional a "aquel individuo que a partir de una instrucción formalmente formalizada o no, ejerce una profesión, demostrando en su actividad cuatro cualidades que lo definen como tal: rapidez, exactitud, precisión y cuidado (Citado por Puig, Martínez y Valdés en 2016).

Diccionario de la Lengua Española, se refiere al desempeño profesional como "hacer aquello a lo que uno está obligado"; profesional, es "Adjetivo de profesión o magisterio de ciencia o arte de alguna cosa; y profesión, es la acción de profesar, oficio de cada cual. El desempeño profesional es multifactorial y lleva a una interrelación de conocimientos, competencias y valores que nos permite una orientación, supervisión y organización. (p.435)

Añorga y cols (1995), señala que desempeño profesional es: "Es el saber de toda persona a realizar deberes, obligaciones y acciones inherentes a su profesión que le exige el puesto de trabajo". El profesional en realidad hace y no solo lo que sabe hacer. Según Morales y Pérez (2007), desempeño profesional es toda labor realizada por una persona que aprendió como una profesión u oficio demostrando su competencia.

Desempeño del profesional Médico: Es la idoneidad, talento, aptitud, competencia, suficiencia, y disposición del personal de las organizaciones en el ejercicio de su cargo u oficio. Dicho de otra manera, el desempeño del profesional Médico: Es la reunión de actitudes cotidianas que realiza el Medico en su institución conduciendo a un proceso enseñanza-aprendizaje y viceversa, del mismo modo la interacción con sus colegas, las sociedades médicas y la comunidad en general, con el propósito de obtener cambios de conducta. (p. 437).

El desempeño del profesional Médico, está vinculado a funciones que realiza el profesional poniendo en práctica lo aprendido para alcanzar excelentes resultados con sus pacientes. Esto nos permite el mejoramiento personal, humano, creatividad, comunicación y el crecimiento personal en conjunto. (p. 436).

Cuestas (2018), define el rendimiento laboral y la actuación laboral superior del trabajador con un alto impacto económico y social, tanto para el presente y futuro, identificada con las competencias laborales del cargo. Esto corresponde a las conductas estratégicas.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001, p.20), presentan al desempeño laboral, al resultado de cargos que se relacionan con los objetivos de la organización, como calidad, eficiencia y criterios de efectividad. En resumen, el desempeño laboral se puede expresar como acciones observables que permite la obtener resultados satisfactorios con relación a los objetivos trazados por la institución.

Factores que Influyen en el desempeño laboral

Chiavenato (2009, p. 359), “Es la aptitud de todo trabajador en realizar las metas establecidas con anterioridad, es la satisfacción personal de culminar con las metas.” según Milkovich y Boudreau (1994), establece que el trabajador tiene hay ciertas características propias como necesidades, habilidades, capacidades y cualidades, que van a interactuar con el trabajo y la organización para producir resultados.

Las empresas tienen otros componentes de importancia como la observación del trabajador, opinión, actitud e igualdad con relación a su trabajo. Milkovich y Bourdieu (1994, p. 95), “Esto se podría revelar con un bajo desempeño, debido a una asistencia irregular con baja motivación por el trabajo.” El puesto de trabajo cambio de persona a persona por lo tanto al desempeño, debido a la motivación, habilidades, equipo de labor, desarrollo, trabajo en grupo, vigilancia y elementos situacionales de cada trabajador; así como la precepción de su puesto de trabajo, por eso para Gómez *et al* (1999, p. 229) “El empeño que se da en la labor por realizar dependerá de cada trabajador en su puesto.” Los Centros de Salud servir a los usuarios dependerá de factores:

Davis y Newstrom (1991, p. 203), define satisfacción “Son los afectos adecuados o dañinos, que percibe el operario de su labor, y lo manifiesta en su labor diaria.” Esta actitud de placer y dolor son indicativos a los directivos de predecir comportamientos en el futuro”. Deben ser personas competentes y que se eviten la rotación delos mismos por eso Nash (1989, p. 238), sugiere que: “Que el cargo es para usar sus destrezas, y concuerde con sus intereses”

Tener una supervisión de calidad, es decir colaborar con ellos, para Strauss (1981, p. 81), “Los supervisores son los que toman decisiones, son los que representan a los departamentos en las negociaciones internas y externas, y dan el apoyo a los subalternos”. Deben integrarlos como personas, escuchar sus problemas, elogiándolos cuando se requiere, mostrándose tolerante por sus desaciertos, que no afecta la importancia del servicio, sin ser repetitivo. Hay labores que están ligadas a las personas que lo realizan, las cuales dependen de sus logros o sus fallas, por lo tanto, el trabajador se siente orgulloso, y debe ser reconocido.

De acuerdo a Strauss (1981, p. 54), “Se debe fomentar actividades para despertar el orgullo de los trabajadores y así desarrollar la autoestima de los trabajadores. “Juega un rol importante la capacitación y desarrollo del personal, para preparar al personal a ser más eficiente.” (Droveta, 1992, p. 4). El medio más poderoso de mejorar la productividad es la capacitación, según Nash (1989, p. 229), “Los programas de instrucción dan un 80% de resultados favorables “

Un aspecto importante es el uso de recursos y herramientas de trabajo, para el mejor desempeño de su trabajo, Strauss (1981 p.90), dice” Que los bienes deben ser conservados como son los materiales y la asesoría son importantes en el desarrollo de la labor”. La remuneración, así como los incentivos, Queipo y Useche (2002, p. 496), considera que una de las más poderosas técnicas para elevar el desempeño. Comenzando por Adam Smith a través de Taylor, los últimos estudios proponen técnicas de remuneraciones para incrementar el rendimiento laboral. Nash (1989, p.234), la influenciada por la Escuela de Relaciones del ser Humano llevo a los estudiosos a, proponer tácticas como la división del trabajo y su vinculación al salario con el desempeño del trabajado público; como vemos los salarios en este sector son bajos que se ofrece a los trabajadores.

Dimensiones del desempeño laboral según Guerrero.

Guerrero (2014, citado por Pizarro ,2017), dimensiona la variable desempeño laboral de la siguiente manera:

Dimensiones del desempeño laboral

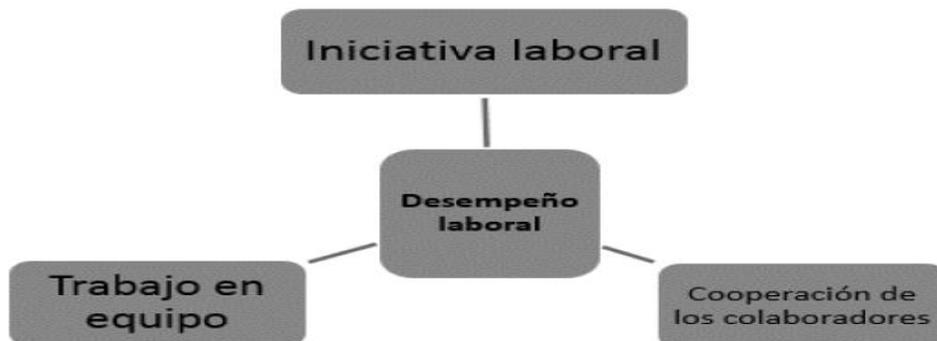


Figura 5. Dimensiones del desempeño laboral.

Dimensión 1: Iniciativa laboral

Consiste en seleccionar trabajadores con cualidades que se adapten al puesto de trabajo. Así mismo, define como la habilidad personal que debe adelantarse, elaborando, explicando, resolviendo o tomando decisiones sin necesidad de recibir instrucciones de cómo hacerlo.

Iniciativa laboral: Se considera como una acción que toma el operario sin ser guiado por otros sujetos, son acciones dentro de empresa. Si la mayoría de sujetos se jactan de contar con mucha imaginación, preguntamos la mayoría respondería que tienen mucha iniciativa. En cambio, cuando se pregunta si tienen mucha imaginación la respuesta es muy diferente pero generales. (Citado por Pizarro 2016, p. 34).

- **Iniciativa de crecimiento laboral.**

Guerrero (2014), es una habilidad poca desarrollada, son muy pocos las que la tienen, es de tipo congénito, que son los llamados a ser los guíadores de masa. (p. 35)

- **Iniciativa propia laboral en ausencia del jefe.**

Guerrero (2014), es lo que se va separando a las personas en su centro laboral por la calidad de labor, creando diferencias que definen al trabajador. Esto

marca porque no hay instrucciones de antemano, esto lo trae el operario, por experiencia, esfuerzo y/o aprendizaje. (p. 35).

- **Iniciativa en el proceso de atención**

Es conocer el fin de la empresa, que es la buscar el regreso de los usuarios, por eso marca la defenecía de los trabajadores en atención y calidad del producto. (p. 35).

- **Iniciativa en el proceso de post-servicio**

Guerrero (2014), ocurre con la salida del producto a los usuarios, y marca su regreso y su satisfacción y permite asegurar toda una población cautiva. (p. 35).

- **Iniciativa en mi imagen personal**

Guerrero (2014), es la imagen que marca su presencia, dicho de otro modo, como el operario marca su diferencia con los demás, los estudiosos llegaron a la conclusión que los primeros minutos de su presencia es vital para toda la vida, por eso “la primera impresión da el primer impacto.” (p. 36).

- **Iniciativa de entrenamiento profesional**

Guerrero (2014), en el mundo ocurre un cambio instantáneo en segundos, por eso debemos estar bien capacitados para ir de acorde con la evolución de la sociedad, este desarrollo humano aumenta el desempeño y expansión empresarial. (p. 36).

Dimensión 2: Desempeño laboral

Consiste en lograr las metas señaladas por la empresa en un periodo determinado es decir cuando los trabajadores de la empresa trabajaron eficazmente para la consecución de los objetivos planificados.

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Colaboración mutua de personas a fin de llegar a las metas señaladas, se da en los deportistas, clubes económicos, sociales o asociaciones políticas, entre otros.

Dimensión 4: Cooperación con los colaboradores

Interacción de todos los trabajadores de una empresa por conseguir metas comunes. (p. 37).

Sotomayor (2013) Citado por Prado (2015, pp. 24 – 28), dimensiones del desempeño laboral. La presente investigación se tomó como referencia para el presente trabajo.

Dimensión 1: Relación con sus superiores

Es la correlación establecida de los operarios con los superiores por un trabajo productivo. Estas relaciones dan motivación y un buen ambiente para el buen desempeño de su labor. La mayoría de las empresas no tienen una buena relación de los trabajadores.

Brow (1990), la evolución de la sociedad ha creado un “alejamiento” de los superiores con los subordinados. Dados por correos electrónicos, o radio portátil corporativo, el wasap, hay un gran cambio en las relaciones laborales. La comunicación oral ha sido sustituida por el chat o el e-mail, los wasaps, produciendo relaciones personales superficiales y carentes de entusiasmo. 5 ítems

Dimensión 2: Desempeño con las condiciones físicas

Los ambientes físicos de un hospital son muy variados, por lo tanto, son considerablemente diferentes de un lugar a otro, esto incluye cambios de temperatura, ruidos, iluminación, calidad de aire que influyen en la actitud y desempeño del trabajador. Comprende:

- **Temperatura:** Cada persona tiene grados variables. En un ambiente con una temperatura adecuada, la misión será más eficiente. Sotomayor (2013), la Temperatura tiene influencia para el desarrollo y comodidad del trabajador en el desempeño de su labor.
- **Ruido:** Se da en decibeles, es una escala logarítmica. Si hay 10 decibeles intensidad es que existe 10 veces más del nivel de sonido. Los ruidos son

constantes o predecibles generalmente no producen menoscabo en el desempeño. Si los sonidos están cerca de 90 decibeles, es equivalente al ruido generado por un tren subterráneo a seis metros; producen distracción o falta de atención, si son fuertes o intempestivos, alteran el estado emocional. Los ruidos impredecibles no producen efectos, pero interfieren con la atención y concentración. Los ruidos fuertes e intempestivos incrementan la excitación, produciendo reducción en la satisfacción del trabajo.

- **Iluminación:** Es requerida para la terminación adecuada de la tarea y más cuando se requiere precisión. Según esto cuando más edad tenga operador requiere más luz para realizar sus trabajos.
- **Calidad del aire:** Cuando el aire está enrarecido hay evidencias que indican que diversos infectantes reducen la productividad en las tareas.

Ackermna (2004), respecto a la *Calidad del aire* en un ambiente tiene diversos contaminantes, afectando la realización y/o exactitud de la labor, pero el hombre tiene una gran capacidad de adaptación a los contaminantes sorteando el peligro que lo corroe.

Dimensión 3: Desempeño con la participación en las decisiones

Ponce (1998) cuando un trabajador asume las decisiones, son motivados y sabe valorarse dentro de su empresa, tener presente que toda duda debe ser tratado con su superior inmediato, que resolverán las inquietudes. 6 ítems.

Dimensión 4: Desempeño con el trabajo

Warren y Moberg (1990), el desempeño está dado por los trabajadores, y la empresa se toma tres factores:

La empresa, desarrollo de producción y trabajadores; en la institución se produce todo un aspecto organizacional.

Salinas, (2001) señala que el desempeño tiene en cuenta a las personas y la empresa. Para ello hay sumatoria de labores, si queremos generar una excelente productividad tenemos que asumir responsabilidades.

Dimensión 5: Desempeño con el reconocimiento

Para hacer cambios en la organización es usar una herramienta de gestión que establece relación de la empresa y el trabajador, Reconocer a un trabajador eficaz y eficiente da comportamientos y acciones, a la organización. “La felicitación es parte del reconocimiento que el trabajador debe recibir, por el éxito alcanzado. Por eso si un trabajador recibe una felicitación por lo que ha o está haciendo aumenta su desempeño laboral”.

Hall, (1996) Citado por Prado (2015, p.28), manifiesta que se debe felicitar a los trabajadores para mejorar la satisfacción, rentabilidad y mayor productividad en la empresa. Esta persona se va sentir apreciada por todos, la confianza, habilidad y una actitud positiva para realizar la consecución de las metas.

Evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2009, p. 277), el desempeño está en relación al desempeño del puesto, en consecuencia, está dado por la posición del puesto que tiene, por lo tanto, varía de un trabajador a otro, La evaluación del desempeño está dado por la apreciación de como una persona desempeña el puesto y su desarrollo potencial para el futuro. Y solo se podrá decir que una persona es desempeña bien o mal su puesto, si está en relación a “algo” ese algo es por el puesto que ocupa. La evaluación es siempre de carácter dinámico, evaluando a los trabajadores en forma formal o informal, esto nos permite desarrollar y definir políticas de acuerdo con las necesidades de la institución, evaluar no es para dar salarios o despedir a algún trabajador es más bien establecer una relación jefa – trabajador y que sea una relación perdurable en la empresa.

Cuesta (2018), menciona al realizar la evaluación del desempeño organizacional se tiene que a la vez realizar la evaluación individual que contribuye al desempeño estratégico u organizacional. Por lo tanto: evaluación del desempeño es una medida de la productividad cuando los trabajadores realizan sus actividades

laborales durante un periodo de tiempo desarrollando su potencialidad, que vale para elaborar y ejecutar la capacitación y desarrollo institucional. (Alles, 2008, p. 32).

Responsabilidades en la evaluación del desempeño

Louffat (2016, p. 199), refiere que los recursos humanos adoptan un compromiso de valoración en el cumplimiento de acuerdos en la política de la institución.

El Jefe

En todas las instituciones hay un superior jerárquico, que es el primer interesado en conocer sus subordinados, y por lo tanto es el llamado a tomar el mando directo de la evaluación, por ser el llamado a guiarlo; este mantiene siempre su autoridad de acuerdo a su liderazgo, con el conocimiento de su personal; el jefe puede desarrollar competencias gerenciales como: trabajo en equipo, liderazgo, motivación, cada uno actúa en el desempeño y rentabilidad de los trabajadores. Comunicación, negociación de conflictos y toma de decisiones, Louffat (2016, p. 40).

La propia persona

Louffat (2016, p. 217), nadie conoce mejor a uno mismo que uno ; por eso cuando se busca; cual es el más grande desafío de los grandes líderes como Napoleón, Churchill, Hitler; pienso que estos hombres lucharon por dirigirse así mismo , por eso que en nuestro mundo humano tenemos la capacidad de evaluar a todo el mundo , y a veces siendo tan drásticos, menos con nuestra propia persona, por lo que tenemos que aceptar que nosotros somos nuestros propios enemigos, por lo que debemos examinarnos en forma realista para poder descubrir dónde están nuestras dificultades personales, y así tener el mejor éxito en este mundo competitivo; de esta manera nosotros mismos nos salimos de nuestro camino, por eso es tener la opinión de propio evaluado para conocer la propia realidad de su puesto de trabajo

El trabajador y el gerente

Las instituciones hacen uso de la Administración por Objetivos (APO) siendo motivadora, participativa, introduciendo en lo democrático, los objetivos se toman en consenso, y por ello el trabajador es digno de alcanzar con los recursos asignados con ello mide el desempeño del trabajador. (Blas 2014, p. 23).

El equipo de trabajo

Son los colegas tal vez del mismo nivel jerárquico, del trabajador por ser evaluado, son parte integrante del grupo; por realizar actividades conjuntas, que comparten las mismas presiones y dificultades de la labor, sin descuidar que en si son competidores. Louffat (2016, p. 210).

El área de recursos humanos

Es la unidad con apoyo logístico y metodológico, para evaluar al personal, pero es importante mantener una evaluación de las distintas etapas; desde su ingreso, crecimiento y madurez en la organización, para comparar entre las mismas u otras áreas. Louffat (2016, p. 211).

La comisión de evaluación

La evaluación moderna ha pasado desde una evaluación unidireccional a ser pluridireccional de evaluadores ampliando el campo de calificación y opinión, Puede estar formada por personas de diferentes áreas o departamentos, y su acción es mantener el cumplimiento de las normas. Por ende, da lugar a la evaluación de abanico. Louffat (2016, p. 207).

Evaluación de 360°

Según Chiavenato (2009, p. 252), la evaluación de 360° o 360° feedback es una de las más importantes y novedosas evaluaciones porque procura satisfacer sus requerimientos futuros de las personas, por eso los jefes son lo más interesados y todos los que se relacionan con el evaluado; de este modo el evaluado toma una posición central y que los evaluadores sumen distribución circunferencial

Alles (2008, p.160.), la evaluación es tan simple clara y sencilla porque los evaluadores actúan por ítems, o factores que fueron predeterminados con anterioridad, que son factores de comportamiento en su quehacer diario; de su profesión.

Beneficios de la evaluación de 360°

Es un instrumento de mejora personal.

Da una información con el propósito de desarrollo del evaluado.

Son tomados en cuenta todo aquel que está en contacto con el evaluado.

No permite ser una evolución más equilibrada por el tipo de personal evaluador.

Desventajas de la evaluación de 360°

Es una herramienta que requiere entrenamiento.

El hecho de evaluar puede intimidar al evaluado.

Tiene que tomar personal evaluador.

Implica un gasto de tiempo y económico en la preparación del personal

Hay personas que coludir pudiendo invalidar la evaluación.

Objetivos de la evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2011, p.359), nos permite conocer como los trabajadores hacen su trabajo, de esa manera se ven los méritos del trabajador, además permite mejorar las correlaciones interprofesionales de los operarios, ver las carencias, necesidades y demandas de los trabajadores. Esto nos permite un cambio o modificación de la labor dentro de la institución.

Beneficios de la evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2009), permite tener beneficios a corto, mediano y largo plazo.

Beneficios para el gerente

Organiza y planifica su área, en base a la utilización de algunos talentos encontrados.

Siendo un líder, mejora y permite el desarrollo del personal evitando la rotación del mismo. Mejora la comunicación haciéndose más participativa.

Beneficios para el subordinado

Se motiva a los trabajadores a tener una mejor visión de las tareas.

Se puede determinar los casos de talento en base a las competencias del trabajador.
Desarrolla planes y estrategias para disminuir las debilidades de la empresa.
Permite que el trabajador sea útil y la organización más productiva

Beneficios para la organización

Define la aportación de cada empleado evaluando a corto, mediano y largo plazo.
Le permite evaluar los planes de carrera de los trabajadores en un tiempo a un mediano plazo.
Le permite a la empresa realizar recompensas a los trabajadores por su desempeño.
Permite tener un lineamiento de las metas de los trabajadores, al departamento, y con ello a la organización. (p.367)

Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Chiavenato (2009, p. 245), cuando se evalúa el desempeño a grandes grupos estos métodos son de tipo populares. Se llama de métodos tradicionales de evaluación de desempeño porque cada institución crea su propia herramienta para evaluar. La evaluación de desempeño es un instrumento; un proceso, un medio, nunca un fin. Es un medio, porque tenemos datos, informaciones que lo registramos, procesamos y analizamos para mejorar la productividad de los trabajadores de una empresa.

Lo podemos considerar como un sistema de actuación de cada individuo, dado por las actividades que realiza. Los principales métodos de evaluación del desempeño son:

Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas

Según Chiavenato (2009, p.253), es la que va a evaluar al trabajador por medio de factores con una graduación y definición, estos factores son actitudes y comportamientos que la empresa los selecciona y los valora. Utiliza un cuestionario con las horizontales son los factores y las verticales son los valores o grados de los factores que le dan valores numéricos.

Entre estos dos extremos existen tres alternativas:

- **Escalas continuas:** Hay dos puntos extremos, la evaluación se sitúa en cualquier punto.
- **Escalas semicontinuas:** es como las continuas, con la diferencia que hay puntos intermedios para la evaluación.
- **Escalas discontinuas:** Es la que tiene marcas, pero ya se definieron con anterioridad. Los factores dan un valor, preestablecido, para evaluar.

Ventajas del desempeño mediante escalas gráficas

Fácil y sencillo para entender.

Da una visión de los factores que vamos a evaluar.

Nos hace fácil la comparación de resultados.

Desventajas del desempeño mediante escalas gráficas

Produce un efecto Halo. O sea, generaliza.

No hay participación del trabajador.

Limita los factores de evaluación.

Hace uso de las matemáticas, estadística, para corregir anomalías

Solo evalúa desempeño anterior.

Método de elección forzosa

Según Chiavenato (2009 p. 256), es uno de los métodos que elimina la subjetividad, el halo, la superficialidad, es un método en que el evaluado tiene ítems frente a él, que describen el comportamiento y él tiene la oportunidad de tomar el mejor. Aparece en el ejército norteamericano después de la segunda guerra mundial.

Ventajas de elección forzosa

El método de elección forzosa ofrece las siguientes ventajas:

La evaluación evita el Halo o un efecto de la generalización.

Elimina la sugetividad dado por el evaluador.

No hay ninguna preparación del personal evaluador.

Desventajas de elección forzosa

La formación de un instrumento es compleja.

No hay Feedback adecuado

Por lo que se debe que el evaluado no participa.

Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo

Porque la responsabilidad recae sobre el jefe, que está asesorado por una persona especialista en el desempeño, que mide, controla, da seguimiento con sinceridad y eficacia de los servicios.

Ventajas del método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo.

Hay una responsabilidad de línea se mantiene el liderazgo.

Hay una buena relación del jefe y el especialista de aplicación.

Permite una planificación para el futuro con una serie de programas.

Se evalúa el desempeño en todos sus ámbitos.

Desventajas del método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo

Se haya ciertas limitaciones:

Es costoso por la asesoría que se usa.

Hay una lentitud en la evaluación.

Poca o no participación del trabajador evaluado.

Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos

Según Chiavenato (2009, p. 258), es un método sencillo solo que se basa en acciones llevadas a situaciones extremas si es un éxito son las llamadas positivas, si son un fracaso son las negativas. En todo momento se busca producir hechos excepcionalmente eficaces e inútiles.

Método de comparación de pares

Según Chiavenato (2009), señala que cuando los evaluadores no tienen condiciones de usar métodos complejos, comparan; la evaluación de los trabajadores de a par Islas, Alejandro. *et al.* Relación de desempeño y satisfacción. Las investigaciones que asumieron sobre conducta humano y su relación con su desempeño laboral fueron hechos por Hawthorne (1927), en la Universidad de Harvard en la Western Electric Company, hallazgos que fueron el efecto benéfico de la expresión libre de emociones y sentimientos del operario, con normas, códigos, reglas de conducta, símbolos, etc., que por lo general pasan inadvertida por los directivos y aun en los casos en que se sospecha su existencia, son ignorados. (2009, p. 27)

En 1973 Feeboern y Geenlick, las organizaciones para crecer y sobrevivir, tiene que servir a los profesionales. Donabedian, establece que la calidad está en el grado atención y satisfacción de los pacientes y trabajadores. La sensación de satisfacción general favorece el mejor desempeño del profesional.

En México en 1990, Aguirre Gas, hizo un estudio sobre las expectativas de los pacientes y los trabajadores de las unidades médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social, concluyendo que la satisfacción de los trabajadores está en el desempeño de sus labores, siendo un factor de calidad de atención, y solo se logra si se encuentra satisfecha en el desempeño de su labor.

Hay factores que no se van modificar como el salario y el ambiente física donde se realizan las atenciones médicas, en estos casos van requerir modificaciones sustanciales y costosas. Sabiendo que los recursos para realizar la calidad deseada, no son accesibles, produciendo insatisfacción al trabajador; pero hay situaciones que pueden mejorar la satisfacción de las labores cotidianas, como una mayor participación; expectativas de superación. Satisfacción laboral es la experiencia de bienestar secundaria a la percepción entre las demandas de un trabajo profesional y los recursos disponibles. Componentes de atención de la salud:

- Dimensión técnica: aplicación y adecuación de procedimientos diagnósticos y tratamiento en el problema de salud, es lo científico está dada propia acción médica.
- Relación interpersonal: es la interacción entre el paciente y el profesional de la salud, es el arte de la medicina; representada con la relación médico-paciente.
- Ambiente: donde se lleva a cabo la atención del paciente, dado por las comodidades o el confort al paciente, en el proceso de la atención médica.

Satisfacción del profesional en el desempeño de sus labores, ha sido considerada el factor determinante de calidad en la atención. La investigación de Comportamiento Organizacional tiene tres actitudes:

- Compromiso con el trabajo,
- Satisfacción laboral y
- Compromiso organizacional.

Lock (1996), definió que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o sentimental asociada con una percepción diferente entre lo esperado y las alternativas disponibles de una situación determinada. Según Robbins y Werther, quienes conceptualizan la satisfacción laboral como la actitud favorable o desfavorable del individuo hacia su trabajo, un alto grado de satisfacción se verá plasmado como una actitud positiva hacia las actividades diarias.

Chiavenato refiere que hay factores que determinan la satisfacción laboral como un trabajo mental interesante, equidad en los premios, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente causa daños en la salud física y psíquica, traduciéndose en rendimiento y productividad. La dotación de recursos humanos, materiales, equipos suficientes y oportunos, así como incentivos laborales y económicos, abarcan toda una serie de factores que influyen de forma directa e indirecta en la satisfacción laboral, en el personal médico.

La satisfacción laboral ha sido poco estudiada en los trabajadores de la salud, sin embargo, en 1979, Minardi hizo un estudio presentando los principales factores de estrés e insatisfacción en la práctica médica, entre los que destacaban:

- Personal insuficiente
- Demandas médico-legales
- Falta de oportunidad para realizar actividades profesionales como enseñanza e investigación
- Consideraciones financieras,
- Facilidades médicas insuficientes.
- Aislamiento debido a la especialización,
- Competencia médica,
- Miedo a la violencia contra el médico y/o sus familiares por pacientes disgustados.

Motivos de satisfacción: Diagnóstico acertado y

Terapia exitosa, Buena relación médico paciente, respeto y aprecio de la comunidad, enseñanza, investigación y administración.

En el Nacional Primary Care Research and Development Centre de Universidad de Manchester, observó disminución de la satisfacción laboral en 1987 y 1988 relacionada con el estrés laboral. Tensión laboral y la promoción profesional tienen más descontento. Fernández y colaboradores compararon la satisfacción laboral que tenían profesionales de atención primaria de Insalud-Madrid en 1992 con la de 1997, concluyendo que había un nivel medio de satisfacción sin haber una diferencia de un periodo a otro; la principal causa de insatisfacción laboral era la problemática interpersonal. Resulta muy importante conocer el grado de satisfacción de los médicos en el servicio de Urgencias de nuestro Hospital, lograr identificar factores que modifican el nivel laboral y obtener una mejor calidad de vida profesional y brindar una mejor atención a los pacientes. (Citado por Chavarría –Islas, et al. ,2009, p.29).

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional Médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión -Callao 2018?

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre de la satisfacción laboral con sus superiores del profesional médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión Callao 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones físicas del ambiente del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao- 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la satisfacción con la participación en las decisiones del profesional Médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión -Callao 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral con su trabajo del profesional Médico con su trabajo en centro quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral con el reconocimiento del profesional de Medico en centro quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018?

1.5 Justificación teórica

El presente trabajo se apoya en teorías y conceptos de recursos humanos, que son aceptados institucionalmente por todos los estamentos Hospitalarios en la actualidad; que nos hace competitivos y permite superarnos día a día, aceptando los cambios constantes del profesional de salud. Los resultados encontrados en el presente trabajo de satisfacción laboral y desempeño del profesional médico, aportaran a los gobernantes de la organización para fortalecer el decaimiento, beneficiando al

personal médico, y todo el personal de salud que interactúa, como parte importante de los objetivos de la institución, y por ende mejor la atención de los clientes. Esta investigación, determinará un producto que será expresado como un trabajo para ser usado en otras investigaciones futuras. (Córdova, 2016)

Justificación practica

Mejorará la atención a los usuarios dentro y fuera de la institución aconsejando a usar las diferentes especialidades de nuestro Hospital involucrando al personal del departamento de Centro Quirúrgico en la elaboración, de propuestas para mejorar el ambiente de trabajo, elevando a una instancia superior de la institución para ser consideradas dentro de las políticas planificadas por las autoridades. Por lo tanto, esta investigación tiene por objetivo mejorar el desempeño del profesional Médico, en sus niveles de agrado profesional, fomentando el compromiso por parte de los mismos en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión Callao, para descubrir cómo se sienten, viven; perciben y así poder analizar cuál es su satisfacción en el desarrollo de su trabajo y poder determinar los generadores de mayor satisfacción. Este estudio debe ser plasmado en un artículo; para ser usado de base en otras investigaciones de los Centros de Salud de nuestro país, por no ser un caso aislado. (Córdova, 2016)

Justificación social

Este estudio es interesante y beneficioso buscando optimizar la función profesional usando las fortalezas del talento humano del Hospital Carrión Callao, si el Hospital se considera como una empresa, tendrá un ambiente favorable, orientarlo a la toma de decisiones que le permitirá mayor confianza y participación, al mismo tiempo promoverá el desarrollo de sus actividades; proporcionando un excelente servicio a la comunidad, con participación activa de todos los profesionales. Esta investigación busca directamente beneficiar a la parte administrativa; para ser tomada como base referencial en otros estudios de investigación; y de esta manera buscar un excelente clima de satisfacción compartiendo preocupaciones y pensamientos. (Del Castillo, 2016).

Justificación metodológica

Las herramientas metodológicas que se usaron en la presente investigación; posee una validez respaldada por el instrumento y confiabilidad realizada a través del análisis estadístico de alfa de Cronbach. Los instrumentos usados son del entorno laboral, que miden la satisfacción y el desempeño laboral. (Ferrer ,2010)

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico en centro Quirúrgico del hospital Carrión - Callo 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con sus superiores en centro quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con las condiciones físicas en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con la participación en las decisiones en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con su trabajo en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.

Hipótesis específica 5

Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con el reconocimiento en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión-Callao 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño del profesional médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión – Callao 2018

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral con relación de sus superiores del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con las condiciones físicas del ambiente del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con la participación en las decisiones del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao-2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con su trabajo del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con el reconocimiento del profesional Médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Método empleado en el actual estudio de investigación fue hipotético deductivo porque parte de una verdad general hasta llegar a verdades propias o específicas a través de la experiencia (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Enfoque

El actual estudio se basó en el enfoque cuantitativo, porque se empleó la recopilación de datos de los profesionales de la salud, a la cual se tomó un patrón para demostrar la hipótesis mediante la medición de datos y el análisis estadístico con el objetivo de verificar la correlación de las variables y demostrar teorías para luego conceptualizar los resultados obtenidos (Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.78).

Tipo de investigación

Básico, puesto que busco ampliar y profundizar el conocimiento o la información sobre las teorías sociales. (Carrasco 2005).

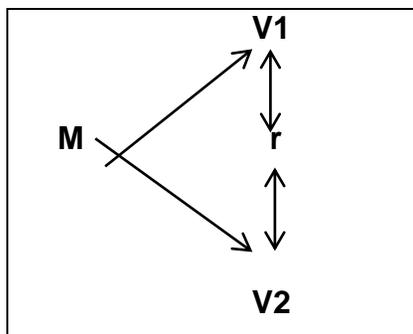
Nivel de investigación

De nivel correlacional porque se estableció la correlación entre las variables de investigación. Cuyo objetivo es conocer el grado de correlación entre ambas. (Hernández, 2014, p.85).

Diseño

El diseño fue no experimental de corte transversal, porque los instrumentos fueron aplicados en un momento dado al igual que los datos recogidos. No se manipulo ni se manejó ninguna variable de estudio con el fin de adulterar la muestra de estudio, es decir tal como se observa la muestra en su entorno nato. (Hernández, *et al.* 2014, p.151).

El gráfico que le corresponde al diseño seleccionado, es el siguiente:



Dónde:

M = Es la muestra del estudio.

V1= Variable de estudio 1 (satisfacción laboral).

V2= Variable de estudio 2 (desempeño laboral).

r = Es relación entre las variables de estudio 1 y 2.

2.2. Identificación de variable

Satisfacción laboral

Es una apreciación del operario de su trabajo, un trabajador con un elevado nivel de satisfacción tiene afectos positivos de su centro de labor, mientras que si está insatisfecho tiene efectos negativos (Robbins, 2004, p. 193).

Desempeño laboral

Es el modo como los trabajadores de una empresa laboran eficientemente para llegar a consumación de los objetivos que fueron fijados por anterioridad. (Stoner, 1994,p.510).

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variable satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o Rango
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Seguridad y salud laboral	1,2,3,4,5	Ordinal	Alto: 133-180
	Beneficios laborales o remunerativos	Recompensa por el trabajo realizado	6,7,8,9,	Totalmente de acuerdo :5	
	Políticas administrativas	Acuerdo frente a las limitaciones institucionales	10,11,12,13, 14	De acuerdo: 4 Indeciso: 3	Medio: 104– 132
	Relaciones interpersonales	Interrelación con los miembros de la organización	15,16,17,18	Desacuerdo :2	
	Desarrollo personal	Autorrealización	19,20,21,22, 23,24	Total,	Bajo:
	Desempeño de tareas	Valoración de sus tareas cotidianas	25,26,27,28, 29	desacuerdo :1	36-103
	Relación con la autoridad	Apreciación de su relación con su jefe directo	30,31,32,33, 34,35,36		

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Tabla 2. Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o Rango
Desempeño laboral	Desempeño en relación con sus superiores	Grado percibido por su valor de confianza entre jefes y subordinados.	1,2,3,4,5	Ordinal	Bajo: 0-39
		Grado de apoyo cuando requiere Grado de aceptación de condiciones adecuadas para la salud y el trabajo		Muy satisfecho: 0	
	Desempeño con las condiciones físicas	Grado de condiciones idóneas para evitar accidentes laborales.	6,7,8,9,10	Algo satisfecho :1	Medio: 40-63
		Grado de autonomía percibida para decidir en la realización del trabajo		Indiferente : 2	
	Desempeño con la participación en las decisiones	Grado de participación en las decisiones laborales	11,12,13,14,15,16	Algo satisfecho: 3	Alto: 64- 92
		Grado de responsabilidad compromiso e identificación con la organización		Muy satisfecho	
Desempeño con su trabajo	Grado de satisfacción en la ejecución del trabajo realizado	17,18,19,20	:4		
Desempeño con el reconocimiento	Grado percibido del reconocimiento y asensos por el ente superior				
	Percepción de mejora del incentivo económico y de capacitación	21,22,23			
	Reconocimiento de los logros alcanzados a través de incentivos				

2.3. Población Muestra, Muestreo

Población

En la presente pesquisa, se analizó toda la población censal; conformada por 90 profesionales Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión – Callao, por ser considerada una población pequeña se consideró el total de la población es decir a 90 médicos.

2.4 Técnica de recolección de datos

En el presente estudio de uso la técnica la encuesta que es la más apropiada. “La indagación del veredicto de un grupo de la población referente; a una definida incógnita sin alterar los fenómenos es la encuesta.”. (Monje 2011 p. 134).

Instrumento de recolección de datos: Es un interrogatorio para la obtención de datos aplicados de forma directa al personal, en un lugar. (Rodríguez 2008.p.10): “Dentro de las técnicas que se usan para la recolección de información destacan la observación, entrevista, cuestionario, la encuesta.”.

Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción laboral

Tabla 3

Ficha técnica satisfacción laboral

Nombre	Satisfacción Laboral
Autora	Sonia Palma
Adaptada	Sonia Palma
Lugar	Lima Metropolitana
Fecha de aplicación	1999
Objetivo	Aplicar a 952 trabajadores
Administrado	Trabajadores
Tiempo	35 minutos
Margen de error	
Observación	Se tomó el 10% de la población (8,386)

Validez de la Escala SL-SPC Sonia Palma Carrillo

La validez convergente de la prueba, esta correlacionada con el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral. Las correlaciones (Alfa (α) de Cronbach) ítem-puntaje total permitió estimar la confiabilidad, cuyos resultados se presentan en Tabla 3.

Tabla 4

Validez del instrumento Sonia palma Carrillo

Factores	nº ítem	α
I Condiciones Físicas y/o	1	.54
Materiales	13	.56
($\alpha = .79$)	21	.58
	28	.64
	32	.57
II Beneficios Laborales y/o	2	.47
Remunerativos	7	.44
($\alpha = .68$)	14	.51
	22	.43
III Políticas Administrativas	8	.38
($\alpha = .67$)	15	.45
	17	.50
	23	.50
	33	.29
IV Relaciones Sociales	3	.41
($\alpha = .59$)	9	.42
16	.29	
	24	.39
V Desarrollo Personal	4	.52
($\alpha = .79$)	10	.48
	18	.59
	25	.54
	29	.55
	34	.60
VI Desempeño Tareas	5	.33
($\alpha = .66$)	11	.43
	19	.33
	26	.41
	30	.50
	35	.40
VII Relación con la Autoridad	6	.49
	12	.44
	20	.35
($\alpha = .79$)	27	.49
	31	.30
	36	.48
Total nivel SL-SPC		.68

Fuente: Citado por Sonia Palma Carrillo (1999)

Aplicación Piloto

Se usó un conjunto de médicos con peculiaridades semejantes a la población objetivo; permitiendo valorar el poder discriminativo de los ítems y eligiendo los que formarían parte de la escala SL-SPC. Este estudio se efectuó con una relación puntaje-ítem y puntaje total de otros ítems realizado con el paquete estadístico del Software SPSS.

Confiabilidad del instrumento

Se aplicó el instrumento de satisfacción laboral elaborada y validado por Sonia Palma Carrillo la cual no necesito jueces expertos; se llevó acabo el estudio piloto aplicado 20 profesionales médicos en centro quirúrgico del Hospital Carrión –Callao, con la cual se obtuvo una confiabilidad del instrumento con la prueba de Alfa de Cronbach. Confiabilidad de satisfacción laboral: Piloto de 20 elementos del Hospital Carrión del Centro Quirúrgico Callao – 2018.

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral

Estadísticos de confiabilidad		N: de elementos
Alfa de Cronbach,	0, 913	36

Ficha técnica del instrumento para medir desempeño del profesional Médico.

Tabla 6

Ficha técnica desempeño laboral

Nombre	Desempeño Laboral.
Autor	Flor Sotomayor
Adaptada	Bach. Prado Álvarez Cinttia Gisell
Lugar	Campo de ingeniería Industrial.
Fecha de aplicación	2015
Objetivo	Evolución de 5 factores
Administrado	
Tiempo	2013

Margen de error

Observación Solo existía 3 factores: Eficacia, validez y calidad

Análisis de Confiabilidad del instrumento: Desempeño Laboral

El test de desempeño laboral, es un instrumento; que fue desarrollado y validado por Flor Sotomayor 2013 de la Universidad Mayor de San Marcos, Lima.

Análisis de validez del instrumento: desempeño Laboral

Estadísticos total-elemento

Tabla 7

Validez del instrumento Flor Sotomayor

	Correlación elemento-total
PP1	,536
PP2	,628
PP3	,342
PP4	,569
PP5	,584
PP6	,421
PP7	,578
PP8	,401
PP9	,560
PP10	,445
PP11	,676
PP12	,673
PP13	,727
PP14	,649
PP15	,641
PP16	,600
PP17	,646
PP18	,629
PP19	,532
PP20	,594
PP21	,581
PP22	,451
PP23	,448

Fuente: Citado por Sotomayor Flor (2013)

Tabla 8

Confiabilidad del instrumento desempeño laboral

Alfa de Cronbach		N de elementos o ítems
,921		23
$\Sigma S = 28,217$		
Varianza	Desviación típica	N de elementos
S = 237,028	15,396	23

El instrumento (test) que ha medido el Desempeño Laboral la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach ($r = 0,921$). El resultado del instrumento aplicado fue excelente para los objetivos de mi trabajo de investigación realizado.

Confiabilidad del instrumento

Se aplicó el instrumento de Flor Sotomayor. Cual no se necesitó jueces expertos; se llevó acabo el estudio piloto aplicados a 20 Profesionales médicos de centro quirúrgico del Hospital Carrión -Callao en la cual se obtuvo la confiabilidad del instrumento con la prueba de Alfa de Cronbach.

Confiabilidad de Desempeño Laboral Piloto de 20 elementos Hospital Carrión de Centro Quirúrgico. Callao – 2018.

Tabla 9

Confiabilidad instrumento prueba piloto

Estadístico de confiabilidad		Número de elementos
Alfa de Cronbach	0,936	23

Procedimientos de recolección de datos

Se obtuvo autorización de las autoridades de la institución mencionada, a través de una carta oficial de las autoridades de la Universidad. Previa cita para la aplicación del

instrumento se considerará las modalidades de los horarios de trabajo, la cual se entregará un cuestionario anónimo, explicándole los aspectos éticos para obtener su consentimiento informado y los pasos a seguir para llenarlo, en turnos rotativos, así como el objetivo del estudio. Luego se procesará los datos en hoja de cálculo Excel.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos fueron recopilados e incorporados a una base de datos creada en el programa Ms Excel para ser analizados con el programa estadístico SPSS versión 18.0. Para resolver la relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión Callao 2018, se utilizó con coeficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que las dos variables satisficieron el requisito de distribución.

Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$). Para definir el nivel de satisfacción laboral y desempeño del profesional médico, se obtuvieron cuadros de distribución de frecuencias según los niveles de clasificación de los instrumentos (bajo, medio, alto). Los resultados se presentan en cuadros y figuras.

2.6 Aspectos Éticos

Se solicitó; obtuvo el permiso respectivo de las autoridades de la institución para usar; aplicar el instrumento; con el consentimiento informado de cada profesional médico área de centro quirúrgico, del Hospital Carrión Callao.

III. Resultados

3. Resultados descriptivos

3.1 Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral.

Tabla 10

Distribución de frecuencia y porcentajes de la Satisfacción laboral del profesional médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión – Callao 2018.

Satisfacción laboral	Número	%
Bajo	7	7.8
Medio	75	83.3
Alto	8	8.9
Total	90	100

Fuente : Elaboración propia

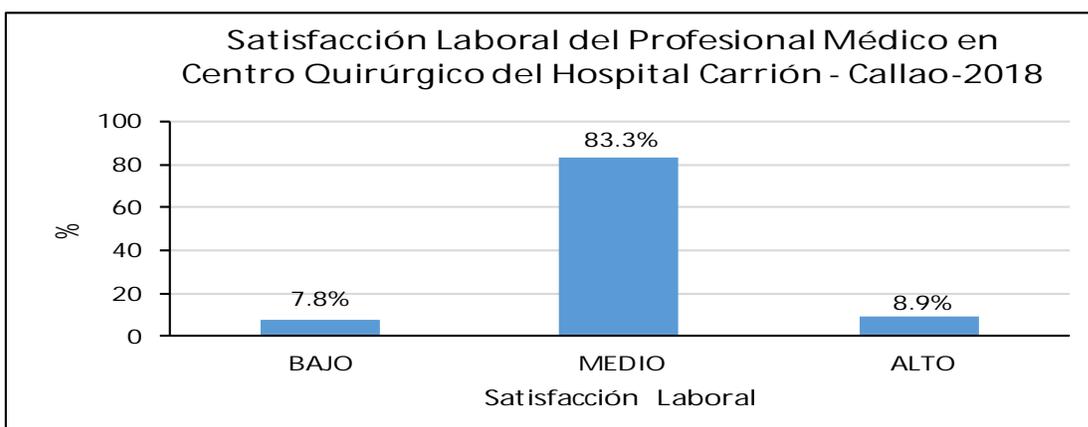


Figura 6. Descripción porcentual de la variable satisfacción laboral del profesional médico en centro quirúrgico del hospital Carrión –Callao 2018.

Interpretación

En la tabla 10 y figura 6 se contempla que el nivel de satisfacción laboral es 83.3% que corresponde a un nivel medio. Que pertenece a 75 profesionales médicos del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel A. Carrión Callao; un 7.8% presentó bajo nivel de satisfacción laboral. Que corresponde a 7 profesionales médicos del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel A. Carrión Callao. Y 8.9% corresponde a 8 profesionales médicos con una satisfacción laboral alta.

3.2. Resultados descriptivos de la variable desempeño profesional.

Tabla 11

Distribución de frecuencia y porcentajes del desempeño del profesional médico en centro quirúrgico del hospital Carrión - Callao 2018.

Desempeño Profesional	Número	%
Bajo	21	23.3
Medio	52	57.8
Alto	17	18.9
Total	90	100.0

Fuente: Elaboración propia

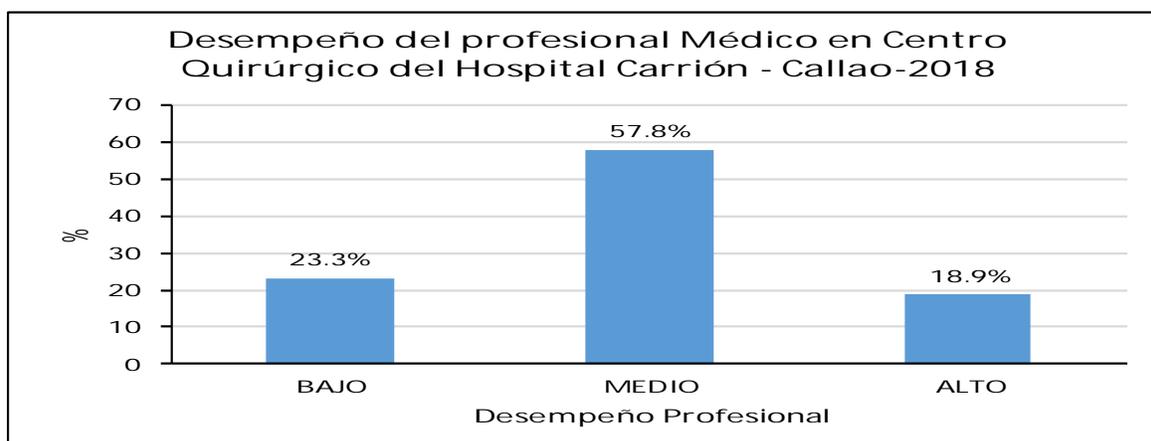


Figura 7. Descripción porcentual de la variable *desempeño laboral del profesional médico en centro quirúrgico del hospital Carrión –Callao 2018.*

Interpretación

En la tabla 11 y figura 7 se observa que el nivel de desempeño laboral medio es el 57.8%. Que corresponde a 52 profesionales médicos del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel A. Carrión Callao; un 23.3% presentó bajo nivel de desempeño laboral; que corresponde a 21 profesionales médicos del centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel A. Carrión Callao. Y 18.9% corresponde a 17 profesionales médicos con un desempeño laboral alto.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1 Contrastación de hipótesis general

Tabla 12

Coeficiente de correlación y significación entre las variables.

		Correlaciones		
			Satisfacción laboral	Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,566**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.566$), muestra una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en centro quirúrgico, la cual resulto estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir, niveles altos de satisfacción laboral se corresponden con niveles altos de desempeño del profesional. La correlación resulto de nivel medio.

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico en centro Quirúrgico del hospital Carrión - Callo 2018.

H_a: Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico en centro Quirúrgico del hospital Carrión - Callo 2018.

Tabla 13

Relación entre satisfacción laboral con relación de sus superiores del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -callao- 2018

Correlaciones				
			Satisfacción laboral	Relación con sus superiores
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Relación con sus superiores	Coefficiente de correlación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.527$), muestra una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en su dimensión relación con sus superiores, la cual resultado estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir, niveles altos de satisfacción laboral le corresponde; niveles altos de desempeño del profesional en su dimensión relación con sus superiores, La correlación resultado de nivel medio.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con sus superiores en centro quirúrgico del Hospital Carrión- Callao- 2018.

H_a: Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con sus superiores en centro quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.

Tabla 14

Relación entre la satisfacción laboral con las condiciones físicas del ambiente del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018

		Correlaciones		
			Satisfacción laboral	Condiciones físicas
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Condiciones físicas	Coeficiente de correlación	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.411$), muestra una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en su dimensión condiciones físicas del ambiente, la cual resulto estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir, niveles altos de satisfacción laboral le corresponde; niveles altos de desempeño del profesional en su dimensión condiciones físicas del ambiente, La correlación es de nivel medio.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con las condiciones físicas en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión-Callao-2018.

H_a: Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con las condiciones físicas en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión-Callao-2018.

Tabla 15

Relación entre satisfacción laboral y la participación en las decisiones del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018.

Correlaciones				
			Satisfacción laboral	participación en las decisiones
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	participación en las decisiones	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.463$), muestra una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en su dimensión participación en las decisiones, la cual resultado estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir, niveles altos de satisfacción laboral le corresponde niveles altos de desempeño del profesional en su dimensión participación en las decisiones, La correlación resultado de nivel medio.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con la participación en las decisiones en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.

H_a: Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con la participación en las decisiones en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.

Tabla 16

Relación entre la satisfacción laboral con su trabajo del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018

Correlaciones				
			Satisfacción laboral	Trabajo del profesional médico
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,398**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Trabajo del profesional médico	Coeficiente de correlación	,398**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.398$), muestra una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en su dimensión trabajo del profesional Médico, la cual resultado estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir, a niveles altos de satisfacción laboral le corresponde niveles altos de desempeño del profesional en su dimensión trabajo del profesional Médico, La correlación resultado de bajo nivel.

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con su trabajo en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.

H_a : Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con su trabajo en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.

Tabla 17

Relación entre la satisfacción laboral con el reconocimiento del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao-2018.

		Correlaciones		
			Satisfacción laboral	Reconocimie nto del profesional médico
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,318**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Reconocimie nto del profesional médico	Coeficiente de correlación	,318**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación

El coeficiente de correlación R de Pearson ($r=0.318$), muestra una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en su dimensión reconocimiento del profesional Médico, la cual resulto estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir, a niveles altos de satisfacción laboral le corresponde; niveles altos de desempeño del profesional en su dimensión reconocimiento del profesional Médico, La correlación resulto de bajo nivel.

Hipótesis específica 5

Ho: No Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con el reconocimiento en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión Callao 2018.

Ha: Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con el reconocimiento en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión Callao 2018.

IV. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la concordancia que existe entre satisfacción laboral y desempeño del profesional médico del centro Quirúrgico del Hospital Carrión-Callao 2018.

El estudio fue de un enfoque cuantitativo, con una averiguación básica, de estudio no experimental, de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal.

En relación a la Hipótesis General: los resultados encontrados en esta investigación fue que la variable satisfacción laboral, influye en la dimensión de desempeño laboral al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.566$), muestra una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del capacitado médico en centro quirúrgico, la cual resultado estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir, niveles altos de satisfacción laboral se corresponden con niveles altos de desempeño del profesional. La correlación resultado de nivel medio. En una población de 90 profesionales médicos en centro quirúrgico; de los cuales 75 de ellos hacen un 83.3 % del total, presentan satisfacción laboral media, 8 profesionales hacen el 8.9% manifiestan satisfacción laboral alta, y los 7 profesionales restantes hace un 7.8% refieren satisfacción laboral baja. Este estudio concuerda con los estudios de Reyes y Reyes (2012), sobre la satisfacción laboral de los médicos generales en Sagua la Grande de Cuba, donde el 64.7 % están satisfechos con su labor. En un estudio Del Castillo (2016), coincidiendo con el estudio de en Clima organizacional; satisfacción laboral y desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima –Perú 2016. Con una muestra de 60 médicos que le corresponde a un 100% del Hospital; se encontró que 43 médicos que; hacen un 71.7% con un nivel de satisfacción medio; y 17 médicos que le corresponde a un 28.3% a una nivelación de bajo satisfacción laboral. En este dato hay que tener en cuenta que hay una gran preocupación que solo el 8.9 % esta con satisfacción alta y siendo el centro quirúrgico; un Hospital de tercer nivel. Según Prado (2015); en el estudio Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo refiere existe una relación altamente significativa entre el ambiente profesional y el desempeño laboral de los

trabajadores, esto demuestra que el clima laboral es un factor importante y fundamental para mantener el nivel de desempeño adecuado en los obreros dentro de su institución; por ello, se concluye que existe una dependencia causa-efecto positiva entre ambas variables. De este estudio se tomó el Instrumento de Desempeño laboral. Según Menchola (2013), refiere que la influencia de las remuneraciones y las modalidades de trabajo en la calidad del desempeño médico; entre establecimientos del Seguro Social y clínicas privadas de Lima metropolitana. Se relacionó en forma negativa con la calidad de desempeño laboral del profesional médico de ESSALUD de Lima metropolitana. La satisfacción del Usuario por atención recibida por parte de los Médicos de ESSALUD fue de un 46.5 %; en cambio en la Clínica particular fue de un 78 %. Con relación al desempeño del profesional médico del centro quirúrgico del Hospital Carrión –Callao 2018; se encontró 52 profesionales médicos con 57.8%, de una población de 90 profesionales médicos, tiene un desempeño profesional medio, 21 de ellos con un 23.3 % con desempeño profesional bajo y solo 17 de ellos con un 18.9% con desempeño profesional alto. Tal como lo reporta Scheepees (2017), sobre Desempeño profesional de los médicos: una perspectiva de la psicología ocupacional, después de revisar se concluyó que el desempeño docente estuvo dado por la participación del médico en el trabajo asociado, a menos errores médicos y la satisfacción se asoció a la comunicación con satisfacción del paciente, todo eso dado por el compromiso o responsabilidad del profesional. Esto concuerda con los estudios de Cueva y Díaz (2017): Satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de MI Banco 2017. Sus resultados mostraron que $r = 0.733$, con $p < 0.05$, de satisfacción y desempeño laboral, llegando a concluir cuando más alto sea la satisfacción laboral mayor será el desempeño laboral. Según Quispe (2017), factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos de Hospital III de ESSALUD de Puno en el 2016; con relación a los factores extrínsecos y desempeño laboral fue de un 38.6 %. En el estudio Del Castillo (2016). Se demostró que de una muestra de 60 médicos que hace el 100% se encontró que 31 con un 51.7% tiene un nivel de desempeño laboral de nivel promedio y 20 médicos con un 33.3 % tienen un nivel inferior de desempeño laboral. Y solo 9 médicos; que hacen un 15% tienen una satisfacción laboral superior. Según Aguirre-Gass (1990), manifiesta que el placer de

los obreros en el desempeño de sus actividades, ha sido causa determinante en la calidad de atención.

En relación a la primera Hipótesis Específica: La satisfacción laboral y su relación de sus superiores del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión –Callao 2018. Se encontró una correlación positiva de Rho de Spearman $r = 0.527$, el cual resulto estadísticamente significativo de un $p: 0.000$ con una correlación que resulto de nivel medio. Este estudio concuerda con los estudios: Según Carrillo *et.al* (2015), mencionan en su estudio que la Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital universitario. Análisis general y categorías laborales, cuyo objetivo fue explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral. Los resultados reflejaron que “los llamados compañeros de trabajo” y el “superior inmediato” fueron los más evaluados, encontrándose las diferencias: el grupo de gestión y residentes fueron los más satisfechos, mientras los facultativos especialistas de área, profesionales y auxiliares de enfermería manifestaron niveles de satisfacción más reducida. Según Ramírez (2017), en su trabajo Desempeño profesional por competencias y su satisfacción laboral , en los médicos de Hospital Sergio E, Bernaldes (2015), determinó la eficacia del desempeño profesional por competencias para mejorar la satisfacción laboral de los médicos en un estudio Cuasi experimental, se concluye que el desempeño profesional tiene un nivel de efectividad alta en las relaciones interpersonales, ya que el grupo control es el 80% insatisfechos frente al grupo experimental del 80% medianamente satisfecho .Según Marcelo (2018), en un estudio realizado Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la Amistad Perú-Corea santa Rosa II- Piura abril 2018: determinó que la satisfacción laboral en relación con la autoridad es baja: con un 63%.Es conocido que este Hospital Nacional depende de la Región de Salud Callao, el cual es dirigido por autoridades que cumplen una dirección meramente política y no de Salud, por lo tanto, estamos manejados por un régimen reglamentarito sin ver las acciones de satisfacción y desarrollo de las capacidades del profesional del personal de salud.

En relación a la segunda Hipótesis Específica: La satisfacción laboral con las condiciones físicas del ambiente del profesional Médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión-Callao 2018. Se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0.411$. El cual resulto estadísticamente significativa con un $p: 0.000$, resultando una correlación positiva, de un nivel medio. Este estudio concuerda con: El estudio realizado por Morales (2016) sobre satisfacción laboral del profesional de enfermería en centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren ESSALUD - 2016. Encontró que la satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y materiales; es medio de 47.8 % y bajo en un 35.8%, esto evidencia que la distribución física es inadecuada para la realización de las actividades laborales resultando incómodas e impidiendo el buen desempeño de las actividades laborales. Sabiendo que es un Hospital Nacional casi 80 años de antigüedad, sin mantenimiento ni restauración, Hospital que ya cumplió su misión, sin estar de acuerdo con las nuevas estructuraciones, diseños; que no están al alcance de las nuevas generaciones, por lo tanto, esto dificulta del devenir de la laborar y desarrollo de las actividades del usuario y personal de Salud del mismo modo se reflejan la falta de mejoras de condiciones ambientales y la toma de nuevos equipos, espacio de trabajo, iluminación, calefacción, ventilación , más aun sin considerar las horas trabajadas fuera de su horario de trabajo. Según Aguirre-Gass (1990), dice el ambiente donde se realiza el proceso de atención debe estar diseñado para dar confort, comodidad que el paciente. Fernandez-Rios (1999), menciona que estos factores forman parte del espacio de los trabajadores donde habitualmente hacen su labor rutinariamente debe tener, iluminación, temperatura, exentos de ruido, espacios de trabajo, orden y limpieza.

En relación a la tercera Hipótesis Específica: La satisfacción laboral con la participación en las decisiones del profesional médico de Centro Quirúrgica del Hospital Carrión –Callao 2018; se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman $r = 0.463$, la cual resulto estadísticamente significativa $p: 0.000$ con una correlación positiva; resultando una correlación de nivel medio. En un estudio realizado por Morales (2016), en nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico de Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

ESSALD 2016. De demostró que la satisfacción laboral con relación en dimensión de las taras o toma de decisiones es alta de un 71.6 % y una media de 23.9%, ellos referidos al conocimiento de los objetivos desarrollados de habilidades en la valoración del cumplimiento de sus tareas y su participación en el trabajo conjunto. Siendo Centro Quirúrgico la decisión se deben tomar con anterioridad tanto por el Anestesiista como Cirujano, Enfermera, Personal Técnico y de administración, donde se debe planificar, organizar; el trabajo en equipo tanto de asistentes, como residentes y demás personal de trabajo, ya que esta por medio la vida de un paciente.

La relación de la cuarta Hipótesis Específica: La satisfacción laboral con relación al trabajo del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión-Callao 2018. El coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0.398$, resultado estadísticamente significativa $p: 0.000$, con una correlación positiva, resultando una correlación de bajo nivel. En el estudio realizado por Chavarría-Islas (2009), sobre Satisfacción laboral de personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. Se obtuvo calificación de nivel bajo en satisfacción laboral siendo de un 11.62 %, en la escala medio de 51.16 % y en el nivel alto de 37.20 %, siendo de escala media de satisfacción laboral debido a la reducida disponibilidad de recursos, siendo este el principal factor influyente. En el estudio realizado por Yu *et.al* (2018), sobre Satisfacción laboral de los médicos de Jiangsu Provincia de China, la satisfacción laboral de los médicos un efecto importante en los servicios médicos y de salud. La satisfacción laboral estuvo más estrictamente relacionado al trabajo en sí, el trabajo; el entorno del trabajo y las relaciones interpersonales estuvieron estrictamente relacionado con la jefatura. En el trabajo de Hollis *et.al* (2017), realizo un estudio de La inteligencia emocional en cirugía se asocia con la satisfacción laboral del residente. La inteligencia emocional estuvo asociada al desempeño y satisfacción laboral en el trabajo, La inteligencia emocional se asoció a la satisfacción laboral en general al trabajo, la inteligencia emocional global se asoció significativamente a las opiniones del supervisor y la naturaleza del trabajo. En un estudio realizado por Reyes y Reyes (2012), sobre Grado de satisfacción laboral de los médicos generales integrales en Sagua la Grande Cuba, evaluó el grado de satisfacción laboral de los médicos

generales en atención primaria de salud, resultando que el 64.76 % estaban satisfechos con su labor, con relación al salario un 72.38 % poco satisfechos, con 50.47 % con poca satisfacción laboral y 64.76 % en la organización al trabajo. Con relación al trabajo en Centro Quirúrgico no disminuye la atención por ser un área crítica, donde la vida del paciente está en las manos del profesional médico y el equipo quirúrgico, la cual se toma todas las precauciones antes de cualquier procedimiento para obtener un buen resultado y salvar la vida del paciente a pesar de no contar con todo el equipo biomédico, materiales, infraestructura que exige la evolución de las intervenciones quirúrgicas.

En relación de la quinta Hipótesis Específica: La satisfacción laboral con el reconocimiento del profesional médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión–Callo 2018. El coeficiente de Rho de Spearman $r = 0.318$, resultado estadísticamente significativo $p = 0.000$, mostrando una correlación positiva; de bajo nivel. En un estudio realizado por; Gomez-Sanchez (2014), Nivel de satisfacción profesional de los residentes de las áreas especializadas de la UMSM en Hospitales de Lima 2010. Se determinó que la escala de satisfacción académica y laboral tuvo una prueba piloto con un alfa de Cronbach de 0.77 para el área académico y un 0.86 para el área laboral. Mostrando una satisfacción moderada en el área académico y laboral y con mayor satisfacción de los médicos residentes en ESSALUD en comparación al MINSA. Que obtuvo un puntaje mayor en satisfacción académica mayor en Cirugía de Cabeza y Cuello con respecto a Cirugía General, Tórax y Plástica. En el estudio de Koussa (2016), realizo un trabajo buscando Factores que contribuyen en la elección del lugar de trabajo por parte de los médicos; revisión sistemática de desgaste e intervenciones políticas para abordarlos. Se abordaron varias facetas: como incentivos financieros, desarrollo profesional, infraestructura y personal, entorno laboral, profesional, autonomía y carga de trabajo, los estudios sugieren que los usos de los incentivos financieros fueron los motivadores para retener los médicos en el Sector Publico, ver los incentivos y las reformas de gestión, siendo los incentivos y los controles reglamentarios fueron los más reportados. En el estudio de Zavala (2014) sobre Motivación y desempeño laboral en el Hospital Juárez del Centro. Tomo una muestra

de 58 profesionales de la salud con diferentes variables, como género, nivel de estudios, ganancia mensual, tipo de cargo y longevidad, La variable que presento diferencias significativas en los factores extrínsecos lo constituyo la antigüedad del Hospital. Como se ve en un gran Hospital Nacional, los directivos no le dan importancia al Talento Humano que es la fuerza motriz de toda institución y solo asumen una acción reglamentarista y se olvidan o no les dan importancia a los factores intrínsecos y por ultimo ni a los extrínsecos. Según Robbins (2004) menciona que la satisfacción laboral no depende de la escala salarial sino del significado que el obrero le dé a sus tareas laborales, el trabajo puede ser su bienestar y felicidad del trabajador o tal vez todo lo contrario. Fernández y Ríos (1999), refieren que la compensación que recibe el trabajador por su labor, salarios y beneficios económicos ayuda a satisfacer las necesidades básicas del trabajador y su familia. Así mismo Strauss (1981), refiere se debe fomentar actividades para despertar el orgullo de los trabajadores y así desarrollar la autoestima de los trabajadores. Igualmente, Nash (1989), refiere que la mayor productividad es la capacitación. Del mismo modo Hall (1996), refiere dar felicitaciones a los trabajadores es ampliar y mejorar la satisfacción por retención.

V. Conclusiones

Primera:

En relación a la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico de Centro Quirúrgico presento un coeficiente Rho de Spearman de $r= 0.566$, demostrando una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en centro Quirúrgico, la que resulto estadísticamente significativa $p=0.000$, es decir a niveles altos de satisfacción laboral le corresponde con niveles altos de Desempeño del profesional. La correlación resulto ser de nivel medio.

Segunda:

Con respecto a la satisfacción laboral con sus superiores del profesional Médico $r=0.527$; nos indica que hay una correlación de nivel medio, esto por ser un centro quirúrgico donde se requiere en todo momento la unión y las indicaciones de un jefe.

Tercera:

En relación de la satisfacción laboral con la participación de las decisiones del profesional Médico en Centro Quirúrgico $r=0.463$, es de un nivel medio, Por ser un centro Quirúrgico donde las decisiones son tomadas al instante y donde se tiene que trabajar en equipo.

Cuarta:

En la dimensión que mide la satisfacción laboral con las condiciones físicas del ambiente se encontró un coeficiente $r = 0.411$ que resulto siendo estadísticamente significativa de $p= 0.0000$; que corresponde a un nivel medio, esto a pesar de ser un Hospital antiguo reúne algunas condiciones para la atención de los pacientes.

Quinta:

Con relación de la satisfacción laboral con el trabajo del profesional médico $r = 0.398$, que nos llevó a tener un nivel bajo; con tendencia a un nivel medio, siendo un trabajo en Centro Quirúrgico, usando equipos médicos que no están de acuerdo a la evolución de la actualidad, realizando intervenciones quirúrgicas de Emergencia.

Sexta:

Con la relación de la satisfacción laboral y el reconocimiento del profesional médico con un $r = 0.318$; que resulto estadísticamente significativo con $p=0.0000$ que nos refiere un nivel bajo. Esto nos lleva a pensar que el profesional Médico acude a su labor Hospitalaria por ser de rutina, sin ningún estímulo, reconocimiento personal y

grupal; y solo lo hace por ser su forma de trabajo, y cumplir de lo mejor posible por ser un Centro Quirúrgico, donde tiene en sus manos la vida de los pacientes.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se solicita implementar estrategias que eleven el nivel de satisfacción laboral, derivando en un mejor desempeño profesional y por lo tanto destacando en la calidad de atención a los pacientes.

Segunda:

Implementar programas de capacitaciones en desarrollo profesional y personal así mismo generar estímulos para la investigación.

Tercera:

Se debe tener directivos que asuman las direcciones por meritocracia, concurso y sean capaces de conocer al mundo profesional de salud.

Cuarta:

Ver y conocer que el Hospital ya cumplió como su rol por el que fue encomendado en el siglo pasado y hoy requiere un cambio total de acuerdo con las estructuras del nuestro siglo, para solucionar las necesidades, atenciones y tratamientos de una nueva y gran población.

Quinta:

Proponer a los Directivos de la Institución Hospitalaria buscar estudios de investigación que le permitan; de esa manera como subsanar algunas anomalías. Poner en práctica de acuerdo los resultados de las investigaciones.

VII. Referencias

- Alles (2006, p.27). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. 3ª ed. Argentina: Granica; revista electrónica 2006. 27p.)<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5384/50-51>
- Araujo, (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de educación superior públicas*. Revista ciencias de investigación administrativas, Venezuela, <https://int.search.tb.ask.com>
- Bernárdez (2007). *Desempeño Organizacional: Mejora, creación e Incubación de nuevas Organizaciones*. 1ª ed. Estados unidos: itson, ISBN 9781425989002.
- Blas, (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en la calidad de vida de los trabajadores bancarios en la ciudad de Huánuco 2014*. Tesis de Pregrado en la Universidad Emilio Valdizan.
- Chavarría, (2009). *Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional un Hospital General Regional*. Artículo México. Dialnet-Satisfaccion Laboral del Personal Médico en el Servicio de-salud3630781%20(2).pdf
- Chavarría, (2011). *Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio en Urgencias Adultos de un Hospital Regional*. Del Instituto Mexicano del Seguro Social. El modelo de gestión de recursos humanos Revista, España. <https://int.search.myway.com>
- Calcina, (2015); *Clima organizacional y satisfacción laboral en de enfermeros unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*; (tesis para obtener grado de especialista) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream>.
- Casana, (2017). *“Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy” universidad privada Antenor Orrego* (tesis para obtener grado de magister) Universidad privada Antenor Orrego Perú.

- Castillo, (2016). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño profesional de los docentes del centro de idiomas* (tesis maestría) universidad César Vallejo Perú.
- Cuestas (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*, Editora Macro, 1° edición: 01, ISBN: 9786123045531 Consultoría de recursos humanos.
- Chávez, y Ríos, (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray-Trujillo, 2015*. (Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería)
- Chiang y Núñez (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. ISBN: 9788484683056. Editorial Universidad pontificia Comillas. Servicios editoriales S.L. España.
- Chiang, et.al. *Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad*. Salud trab. (Maracay) 2011, Ene- jun., 19(1), 05-16.
- Chavarría, Sandoval, et.al (2009). *Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio en Urgencias Adultos de un Hospital Regional*. Mexicano. Revista Conamed, Vol. 14, abril - junio 2009.
- Chiavenato. E (2011). *Administración de Recursos Humanos Brasil*: McGraw- Hill.)
- Carrillo, et. al (2014), *Satisfacción laboral de los médicos de Unidades Móviles de Emergencia y del Centro Coordinador de la Gerencia de Urgencias y Emergencias* 061. Región de Murcia. España Revista Calid Asist. www.elsevier.es/calasis.
- Cueva. y Díaz, (2017), *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017*. Universidad Peruana Unión Facultad de Ciencias Empresariales. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración con mención en Gestión Empresarial.
- Davis, Newstrom, (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11 ed.). México: McGraw- Hill.
- Del Castillo, (2016). *Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú, 2016*. (Tesis para

optar el grado académico de: Maestra en gestión de servicios de la salud) universidad cesar vallejo Perú.

Días, Pérez (2012.). *Las competencias y el desempeño laboral en el sistema nacional de salud educación médica superior*. Artículo de revisión escuela nacional de salud pública. La Habana, cuba. <http://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2012/cem124m.pdf>.

Fernández (2015). *El desempeño profesional por competencias y su satisfacción laboral, en los médicos del hospital Sergio e. Bernales* (tesis para optar el grado académico de doctor en ciencias de la salud Perú.

Fernández, (2014). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Asesoría y servicios S.A.C* (Tesis para optar grado académico magíster asistenta social), universidad nacional de Trujillo Perú. URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2729>.

Fuentes. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* TESIS Presentada a Coordinación de Facultad de Humanidades Para: conferirle en el grado académico de: Licenciada El título de Psicóloga Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango.

Gibson, (2001). *Las organizaciones: comportamiento, Estructura, procesos* (10ª ed.). Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.

Gonzáles Óscar (2014). *Satisfacción laboral en los médicos del primer nivel atención en la región Lambayeque* (tesis para optar grado médico cirujano) universidad San Martin de Porres Perú.

Gonzales, (2002). ¿Qué significa ser un profesional competente? reflexiones desde una perspectiva psicológica? *Revista Cubana de Educación Superior*. Vol. xxii N°.1. 2002, pp. 45-53.

Gutiérrez, Gutiérrez *et.al* (2017), *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017*. (Tesis para obtener el grado de maestro en administración de negocios) universidad cesar vallejo Perú.

- Han & col. The Mediating Effects of Job Satisfaction on the Association between Doctor-patient Relationship and OCB among Physicians in China. *Iran J Public Health*, Vol. 47, No.5, May 2018, pp.698-705
- Herrera (2008), *Satisfacción Laboral*, 2da Edición Honduras, McGraw Hill, Cáp 2: 10-30.
- Hollis et.al (2017) *La inteligencia emocional en cirugía se asocia con la satisfacción laboral del residente*. J Surg Res. 2017 Mar; 209:178-183. doi: 10.1016/j.jss.2016.10.015. Epub 2016 Oct 20.
- Koussa, et.al (2016) *Factors influencing physicians' choice of workplace: systematic review of drivers of attrition and policy interventions to address them*. Harvard T.H. Chan School of Public Health Harvard University; December 2016 • Vol. 6 No. 2 • 020403. 677 Huntington Avenue Boston MA USA melkous@hsph.harvard.edu
- Julca, (2016). *Teoría X y la Teoría Y de McGregor Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A* (tesis par optar grado de administración) Universidad Peruana Unión
- La Greca (2012). *Encuesta sobre satisfacción laboral de los médicos de un Hospital público Tornú*. Revista. Argentina; <http://journal.intramed.net>
- Marin (2012). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Revista electrónica de las ciencias médicas en Cienfuegos artículo original <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08> issn: 1727-897x medisur.
- Mena, (2017). *Satisfacción Laboral de los empleados que laboran en el Hospital La Carlota*. Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas, (Tesis para optar Grado de Licenciatura en Contaduría Pública.).
- Marcelo. (2018) *Nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú- Coreas Santa Rosa II – Piura*, abril. 2018. (Proyecto de Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería.).
- Menchola, (2013), *Influencia de las Remuneraciones y las Modalidades de Trabajo en la Calidad del Desempeño Médico. II Governance Conference Global Meeting Perú 2018. Innovación; Educación y gobiernos efectivos*.

- Mostacero, (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía* (Tesis para optar grado de maestro psicólogo) universidad privada Rafael Landívar Guatemala.
- Morales, (2016) *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016.* Para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Medicina Unidad de Posgrado
- Martínez, *et.al* (2014). *Satisfacción laboral de los médicos de unidades móviles de emergencia y del centro coordinador de la gerencia de urgencias y emergencias 061.* Revista de calidad asistencial.España <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf>
- Matos (2012). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la institución educativa “Alfonso Ugarte” del anexo de huari – huancan.* (Tesis para optar grado de magister administración) universidad nacional del centro del Perú.
- Martínez (2016) *Consideraciones sobre el desempeño profesional del profesor.* Revista Facultad de Enfermería. La Habana Cuba. revistaenf@infomed.sld.cu
- Milkovich y Boudreau (1994) *Dirección y administración de recursos humanos* 1ª. ed. México: McGraw-Hill.
- Morales *et.al* (2015). *Caracterización del desempeño profesional del docente de preuniversitario. Informe de Resultado de Investigación.* 2007 Disponible en: www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/rt/printerFriendly/36/117 .
- Moreno, *et.al* (2010). *Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la escala de Servqual.* Universidad De La Laguna. Revista Cubana de Enfermería España. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n3/enf170316.pdf>. 2016; 32(3).
- Nash (1989). *“Como Incrementar la Productividad del Recurso Humano”* Colombia; Publicado por Ed. norma ISBN 10: 9580406944 ISBN 13: 9789580406945.

- Navarro (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. (Tesis Doctoral), Valencia.
- Núñez (2015). *Satisfacción laboral y desempeño docente en la institución educativa pública general prado del distrito de bellavista, callao*, (Tesis para optar al grado académico de maestro en ciencias de la educación) universidad nacional de educación enrique guzmán y valle. Perú
- Ponce (2015). *El desempeño profesional pedagógico del tutor del docente en formación en la escuela primaria como micro universidad*. Unesco ISBN 959-18-0117-3
www.atenas.mes.edu.cu/index.php/atenas/article/view/160/htm
- Pizarro (2016). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas* (Tesis para optar el título profesional administración mención en gestión empresarial) Perú
- Pérez (2011). *Satisfação de médicos com o cuidado às doenças cardiovasculares em municípios de minas gerais: escala cardiosatis-equiperev bras epidemiol graziella lage oliveirai* Universidade federal de São João del rei – ufsj/cco.
- Palma S. (2004). *Elaboración y Validación de una escala de satisfacción laboral para trabajadores de Lima Metropolitana*. Manual, Perú <https://www.academia.edu>.
- Prado (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. (Tesis para obtener el grado de Magister en Ingeniería Industrial con mención en organización y dirección de recursos humanos).
- Puig, et.al (2016) *Consideraciones sobre el desempeño profesional del profesor*. Revista Cubana de Enfermería Vol.32 N° 3
 Ciudad de la Habana Jul-Sept. 2016. Facultad de Enfermería Lidia Doce.
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/988/193>.

- Queipo (2002) *El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria*. Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. VIII, No. 3, septiembre - diciembre 2002, pp. 486-496 FACES - LUZ · ISSN 1315-9518.
- Quispe (2017), *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales Médicos del Hospital III Es salud Puno – 2016*. (Para obtener el grado de Maestría en Gerencia de servicios de Salud). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Rada, (2015). *Comparación de la satisfacción y el desempeño laboral entre personas con y sin discapacidad. Proyecto final de campo 2015* (tesis para optar magister) universidad autónoma de nuevo león México.
- Ramírez (2017), *El desempeño profesional por competencias y su satisfacción laboral, en los médicos del Hospital Sergio e. Bernales de lima, 2015*. Universidad Nacional Emilio Valdizan (Para obtener el título de Doctor).
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3061>
- Ramos (2008) *“Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las Unidades Productivas de Servicios de Salud”* (REDEES) Puno. Obtener el grado de Enfermera Universidad Peruana Unión.
- Reyes *et.al* (2012). *Grado de satisfacción laboral de los médicos generales integrales en Sagua la Grande*. Artículo original Cuba:
Medisur Vol.10 N° 3 Cienfuegos May-Jun. 2012.
<http://scielo.sld.cu>
- Reyes (2013). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja* (tesis para optar grado de magister en salud pública) universidad Ricardo palma Perú.
- Rodríguez (2011) J C, editor. *El modelo de gestión de recursos humanos*. 1ª ed. España Editorial: Editorial UOC, S.L. ISBN: 978-84-9788-276-7
- Robbins, (2013). *Comportamiento Organizacional*. Novena edición. México: Pearson Educación. McGraw Hill.
- Rossi, *et.al*. Encuesta sobre satisfacción laboral de los médicos de un Hospital Público, *IntraMec Jornal* Vol. 2 Numero 1.

- Salas, (2012) *los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el sistema nacional de salud de cuba*. Revista cubana de educación médica superior volumen (2):163-165 ecimed@infomed.sld.cu
- Salas, Díaz, L y Pérez, G: Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Educación Médica Superior Vol. 26 N°4 Ciudad de la Habana. Oct-Dic: 2012:604-617).
Cuba <http://scielo.sld.cu/scielo>.
- Salazar, (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala*. (Tesis para obtener grado de psicólogo). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Saldaña, (2016), *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales*(Tesis para obtener el grado de Magister) Universidad Cesar Vallejo Perú.
- Sánchez, (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición: Un modelo aplicado al sector de la enseñanza privada en Andalucía*. Universidad Privada de Andalucía. Primera edición. Española. ISBN-13: 978-3-8443-4788-3
- Scheepers, (2017) Physicians' Professional Performance: An Occupational Health Psychology Perspective. *Perspect Med Educ* oct-2018. 6:425–428. <https://doi.org/10.1007/s40037-017-0382-9>.
- Sotomayor, (2013). *Desempeño laboral y Desarrollo de Cuestionario de Evaluación de Desempeño*. Univ. Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú <http://scielo.sld.cu> 433 artículos de revisión
- Tejeda, (2011). *“Satisfacción laboral y calidad de vida profesional, relación con variables socio demográficas, laborales y con parámetros de riesgo cardiovascular en trabajadores de Baleares* (para optar gado Tesis doctoral) instituto universitario de investigación en ciencias de la salud.
- Torres, (2012). El grado de satisfacción de las enfermeras de la unidad Hospitalaria de la comuna dos de la Ciudad de Medellín. Universidad CES Facultad de Medicina Salud Pública Medellín. Trabajo de grado para obtener título de especialista en Auditoría en Salud.

- Urquiza, (2012). *Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud* Rev. Méd. La Paz v.18 n.2 La Paz 2012 Revista Médica La Paz versión On-line ISSN 1726-8958 http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012.
- Valdez, (2016). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013'*. Tesis para optar al grado de Maestro en Salud Pública con Mención en Administración Hospitalaria y de Servicios de Salud. Universidad Ricardo Palma Peru.
- Yu, X; et.al (2018). Job Satisfaction among Doctors from Jiangsu Province in China. E-ISSN 1643-3750 © Med Sci Monit, 2018; 24: 7162-7169.DOI: 10.12659/MSM.912712.
<https://www.medscimonit.com/abstract/index/idArt/912712>.

Anexos

Anexo 1

ARTÍCULO CIENTÍFICO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del
Hospital Carrión - Callao 2018”

TESIS PARA OPTAR GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Gestión de los servicios de Salud

AUTOR:

Br. Francisco José Asmat Abanto

ASESOR:

Dra. Nancy Cuenca Robles

SECCIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

Perú 2018

Resumen

El presente estudio titulado Satisfacción y desempeño laboral del Profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión-Callao 2018. Tubo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao 2018. Se realizó un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, en una población de 90 profesionales médicos del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión –Callao. La técnica fue la entrevista como instrumento cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma de 7 factores y 36 ítems, y desempeño laboral de Flor Sotomayor de 5 factores con 23 ítems, preguntas que nos permitió explorar todas las dimensiones. Para lo cual se usó un estudio piloto de 20 profesionales con Alfa de Cronbach: para satisfacción laboral 0.913 y para Desempeño laboral de 0.936.

Los resultados muestran: que el coeficiente de correlación Rho de Spaerman ($r=0.566$), muestra una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en centro quirúrgico, la cual resultado estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir, niveles altos de satisfacción laboral se corresponden con niveles altos de desempeño del profesional. La correlación resultado de nivel medio.

Palabras claves: satisfacción laboral desempeño laboral en el profesional médico centro quirúrgico

Abstract

The present study entitled Satisfaction and work performance of the Medical Professional of the Surgical Center of Hospital Carrion-Callao 2018. The main objective was to establish the relationship that exists between job satisfaction and the performance of the medical professional at the Carrion-Callao 2018 Hospital Surgical Center. A non-experimental, quantitative, descriptive, cross-sectional and correlational study was carried out in a population of 90 medical professionals from the Carrion-Callao Hospital Surgical Center. The technique was the interview as a Sonia Palma Labor Satisfaction Questionnaire with 7 factors and 36 items, and Flor Sotomayor's work performance of 5 factors with 23 items, which allowed us to explore all the

dimensions. For which a pilot study of 20 professionals with Alfa de Cronbach was used: for job satisfaction 0.913 and for work performance of 0.936. The results show that the correlation coefficient Rho of Spearman ($r = 0.566$) shows a positive correlation between job satisfaction and the performance of the medical professional in the surgical center, which was statistically significant ($p = 0.000$), that is, high levels of job satisfaction correspond to high levels of professional performance. The correlation was medium level.

Key words: job satisfaction, job performance in the medical professional, surgical center.

Satisfacción laboral y desempeño del profesional médico

Introducción

Desde que el hombre aparece en la tierra ha pasado por una serie de periodos evolutivos; desde nómada sedentario que este se une a sus semejantes para poder conseguir los alimentos, refugio, defensa, etc. Naciendo así los primeros jefes, que guillaron los esfuerzos y repartían tareas a cada uno, cada vez va evolucionando de agricultor, comerciante, pasando a la industria de vapor, en las fábricas, donde tenían capataces o jefes de personal, la industria eléctrica, la informática, la robótica, cibernética y la mecatrónica. Por otro lado, se estableció la evolución humana, desde la primera unión socioeconómica de unión hombre y mujer, marcando la primera familia, la gens, las hordas, los clanes en esta evolución de la sociedad, dándose así las primeras formas empíricas de gestión, de los recursos humanos, debido a la organización y maduración aparecen las tribus.

Metodología

El presente estudio fue cuantitativa hipotético deductiva el diseño de estudio utilizado fue no experimental, de corte transversal correlacional, por tratarse de una población pequeña en el presente estudio se consideró a la totalidad de la población es decir a 90 profesionales médicos. El instrumento utilizado Sonia Palma Carrillo (1999) que consta de 36 ítems se utilizó prueba piloto 20 profesionales de la salud, confiabilidad del instrumento 0.913 alfa de cron Bach, así mismo se utilizó el instrumento de Flor

Sotomayor 2015 consta de 23 ítems se utilizó prueba piloto de 20 profesionales de la salud, confiabilidad 0.936 alfa de cron Bach.

1.2 Resultados descriptivos de la investigación

Variable satisfacción laboral

Tabla 2

Satisfacción laboral del profesional médico en centro quirúrgico del hospital Carrión - Callao-2018

Satisfacción Laboral	número	%
Bajo	7	7.8
Medio	75	83.3
Alto	8	8.9
Total	90	100.0

Interpretación: En la tabla 1 y la figura 1 se observa que de los 90 profesionales médicos el 7.85 manifiesta satisfacción laboral baja, el 83.3% manifiestan satisfacción laboral media y el 8.9% manifiesta satisfacción laboral alta.

Discusión

En el presente trabajo tuvo como objetivo establecer la relación entre satisfacción laboral y desempeño del profesional médico del centro Quirúrgico del Hospital Carrión-Callao 2018.

El estudio fue de enfoque cuantitativo, con una investigación básica, de estudio no experimental, tipo descriptivo, correlacional de corte transversal. Con respecto a la variable satisfacción laboral, población de 90 profesionales médicos en centro quirúrgico; de los cuales 75 de ellos hacen un 83.3 % del total, presentan satisfacción laboral media, 8 profesionales hacen el 8.9% manifiestan satisfacción laboral alta, y los 7 profesionales restantes hace un 7.8% refieren satisfacción laboral baja. Este estudio concuerda con los estudios de Reyes y Reyes, (2012); sobre la satisfacción laboral de los médicos generales en Sagua la Grande de Cuba, donde el 64.7 % están satisfechos con su labor. En un estudio coincidiendo con el estudio de

Del Castillo en (2016); Clima organizacional; satisfacción laboral y desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima –Perú 2016.

De una muestra de 60 médicos que le corresponde a un 100% del Hospital Nacional Dos de Mayo se encontró un 71.7% que les corresponde a 43 médicos con un nivel de satisfacción medio; y un 28.3% que les corresponde a 17 médicos con un nivel bajo de satisfacción laboral. En este dato hay que tener en cuenta que hay una gran preocupación que solo el 8.9 % esta con satisfacción alta y siendo el centro quirúrgico; un Hospital de tercer nivel.

Según Menchola (2013) refiere que la influencia de las remuneraciones y las modalidades de trabajo en la calidad del desempeño medico; entre establecimientos del Seguro Social y clínicas privadas de Lima metropolitana. Se relacionó en forma negativa con la calidad de desempeño laboral del profesional médico de ESSALUD de Lima metropolitana. La satisfacción del Usuario en por atención recibida por parte de los profesionales de ESSALUD fue de un 46.5 % en cambio en la Clínica particular fue de un 78 %.

Con relación al desempeño del profesional médico del centro quirúrgico del Hospital Carrión –Callao 2018; se encontró 52 profesionales médicos con 57.8%, de una población de 90 profesionales médicos, tiene un desempeño profesional medio, 21 de ellos con un 23.3 % con desempeño profesional bajo y solo 17 de ellos con un 18.9% con desempeño profesional alto.

Tal como lo reporta Scheepees (2017), sobre Desempeño profesional de los médicos: una perspectiva de la psicología de la salud ocupacional, después de la revisión se concluyó que el desempeño docente estuvo dado por la participación del médico en el trabajo asociado, a menos errores médicos y la satisfacción se asoció a la comunicación con satisfacción del paciente, todo eso dado por el compromiso o responsabilidad del profesional.

Conclusiones

Primera:

La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico de Centro Quirúrgico presento un coeficiente Rho de Spearman de $r= 0.566$, donde demostró una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en centro Quirúrgico, la que resulto estadísticamente significativa $p=0.000$, es decir a niveles altos de satisfacción laboral le corresponde con niveles altos de Desempeño del profesional. La correlación resulto ser de nivel medio.

Segunda:

Con respecto a la satisfacción laboral con sus superiores del profesional Médico $r=0.527$; nos indica que hay una correlación de nivel medio, esto por ser un centro quirúrgico donde se requiere en todo momento la unión y las indicaciones de un jefe.

Tercera:

En relación de la satisfacción laboral con la participación de las decisiones del profesional Médico en Centro Quirúrgico $r=0.463$, es de un nivel medio, Por ser un centro Quirúrgico donde las decisiones son tomadas al instante y donde se tiene que trabajar en equipo.

Cuarta:

En la dimensión que mide la satisfacción laboral con las condiciones físicas del ambiente se encontró un coeficiente $r = 0.411$ que resulto siendo estadísticamente significativa de $p= 0.0000$; que corresponde a un nivel medio, esto a pesar de ser un Hospital antiguo reúne algunas condiciones para la atención de los pacientes.

Quinta:

Con relación de la satisfacción laboral con el trabajo del profesional médico $r = 0.398$, que nos llevó a tener un nivel bajo; con tendencia a un nivel medio, siendo un trabajo en Centro Quirúrgico, con equipos médicos no tomados la evolución de la actualidad, se realiza actuaciones de tipo Emergencia.

Sexta:

Con la relación de la satisfacción laboral y con el reconocimiento del profesional médico $r = 0.318$; que resulto estadísticamente significativo con $p=0.0000$ que nos refiere un nivel bajo. Esto nos lleva a pensar que el profesional Médico acude a su labor Hospitalaria por ser de rutina, sin ningún estímulo, reconocimiento personal y grupal; y solo lo hace por ser su forma de trabajo, y cumplir de lo mejor posible por ser un Centro Quirúrgico, donde tiene en sus manos la vida de los pacientes.

Recomendaciones

Primera:

Se requiere implementar estrategias que eleven el nivel de satisfacción laboral, derivando en un mejor desempeño profesional y por lo tanto de mejor calidad de atención a los pacientes.

Segunda:

Implementar programas de capacitaciones en desarrollo profesional y personal así mismo generar estímulos para la investigación.

Tercera:

Se debe tener directivos que asuman las direcciones por meritocracia, concurso y sean capaces de conocer al mundo profesional de salud.

Cuarta:

Ver y conocer que el Hospital ya cumplió como su rol por el que fue encomendado en el siglo pasado y hoy requiere un cambio total de acuerdo con las estructuras del nuestro siglo, para solucionar las necesidades, atenciones y tratamientos de una nueva y gran población.

Quinta:

Proponer a los Directivos de la Institución Hospitalaria buscar estudios de investigación que le permitan; de esa manera como subsanar algunas anomalías. Poner en práctica de acuerdo los resultados de las investigaciones.

Referencias

Alles M, (2006, p.27). Desempeño por competencias: evaluación de 360°.3ª ed.

Argentina: Granica; revista electrónica 2006. 27p.)

<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5384/50-51>

Araujo, M (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de educación superior públicas. Digital Object Identifier. Revista de Universidad Rafael Belloso Chacín, 4, 132-147. Recuperado

Bernárdez (2007). Desempeño Organizacional: Mejora, creación e Incubación de nuevas Organizaciones. 1ª ed. Estados Unidos: itson

- Chavarría, P (2009). Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional un Hospital General Regional (Artículo volumen 14). Dialnet-Satisfaccion Laboral del Personal Médico en el Servicio de salud3630781%20(2).pdf
- Chavarría, A (2011). Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio en Urgencias Adultos de un Hospital Regional. Del Instituto Mexicano del Seguro Social. Revista conamed, vol. 14. El modelo de gestión de recursos humanos. 1ª ed. España
- Casana, M (2017). "Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy" universidad privada Antenor Orrego (para optar grado de magister) facultad de medicina escuela académico profesional de psicología
- Chiavenato. E (2011). Administración de Recursos Humanos. D.F México: McGraw- Hill.)
- Castillo, S (2016). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño profesional de los docentes del centro de idiomas (tesis para obtener el grado de maestro en educación) universidad César
- Cuestas, S. (2018). Manual para la evaluación del desempeño laboral
Editorial: empresa editora macro edición:
01isbn: 9786123045531 Consultoría de recursos humanos
- Chiang y Núñez (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. ISBN: 9788484683056. Editorial Universidad pontificia comillas. Servicios editoriales S.L. España.

Anexo 2

Matriz de consistencia

TITULO: Satisfacción laboral del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao 2018

AUTOR. José Francisco Asmat Abanto

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variables e indicadores			
			Variable	Satisfacción Laboral	Items	Niveles o rangos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión-Callao 2018?</p> <p>problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la relación con sus superiores del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y las condiciones físicas del ambiente del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao- 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la participación en las decisiones del profesional Médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión - Callao -2018??</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con su trabajo del profesional Médico con su trabajo en centro quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con el reconocimiento del profesional de Medico en centro quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño del profesional médico en Centro Quirúrgico del hospital Carrión Callao 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral con relación de sus superiores del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao- 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con las condiciones físicas del ambiente del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con la participación en las decisiones del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao-2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con su trabajo del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con el reconocimiento del profesional Médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión - Callao-2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión Callao Perú 2018</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Hipótesis Específica: 1</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con sus superiores en centro quirúrgico del Hospital Carrión-Callao-2018.</p> <p>Hipótesis Específica: 2</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con las condiciones físicas en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018. Hipótesis Específica: 3</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con la participación en las decisiones en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018. Hipótesis Específica: 4</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con su trabajo en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión-Callao-2018. Hipótesis Específica: 5</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con el reconocimiento en Centro Quirúrgico del Hospital Carrion-Callao-2018</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Condiciones físicas o materiales</p>	<p>INDICADORES</p> <p>Seguridad y salud laboral</p>	2-5	<p>Niveles o rangos</p> <p>Ta:5</p> <p>De AC:4</p> <p>Indeciso:3</p> <p>EN D : 2</p> <p>Td:1</p>
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Recompensa por su trabajo realizado	6-9	
			Políticas Administrativas	Acuerdos frente a las limitaciones institucionales Interrelación con los miembros de la organización Autorrealización	10-14	
			Relaciones Intrapersonales	Valoración de sus tareas cotidianas	15-18	
			Desarrollo Personal	Apreciación de su relación con el jefe directo	19-24	
Desempeño de tareas		25-29				
Relación con la Autoridad		30-36				

		Variable desempeño Laboral				
		indicadores	Ítems	Niveles o rangos		
<p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la relación con sus superiores del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y las condiciones físicas del ambiente del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao- 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la participación en las decisiones del profesional Médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión - Callao -2018??</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con su trabajo del profesional Médico con su trabajo en centro quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con el reconocimiento del profesional de Medico en centro quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral con relación de sus superiores del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao- 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con las condiciones físicas del ambiente del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con la participación en las decisiones del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con su trabajo del profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión -Callao-2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con el reconocimiento del profesional Médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión - Callao-2018.</p>	<p>Hipótesis Específica: 1</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con sus superiores en centro quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.</p> <p>Hipótesis Específica: 2</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con las condiciones físicas en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018. Hipótesis Específica: 3</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con la participación en las decisiones en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018. Hipótesis Específica: 4</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con su trabajo en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión- Callao-2018.</p> <p>Hipótesis Específica: 5</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico con el reconocimiento en Centro Quirúrgico del Hospital Carrion-Callao-2018</p>	<p>Desempeño en relación con sus superiores</p> <p>Desempeño con las condiciones físicas</p> <p>Desempeño con la participación en las decisiones</p> <p>Desempeño con su trabajo</p> <p>Desempeño con el reconocimiento</p>	<p>Grado percibido de nivel de confianza entre jefes y subordinados</p> <p>-Grado de apoyo cuando se requiere.</p> <p>-Grado de aceptación de condiciones adecuadas para la salud y el trabajo.</p> <p>- Grado de condiciones idóneas para evitar accidentes laborales</p> <p>-Grado de autonomía percibida para decidir en la realización del trabajo.</p> <p>-Grado de participación en las decisiones laborales.</p> <p>-Grado de responsabilidad compromiso e identificación con la organización.</p> <p>-Grado de satisfacción en la ejecución del trabajo realizado.</p> <p>-Grado percibido del reconocimiento y ascensos por el ente superior.</p> <p>-Percepción de mejora del Incentivo económico y de capacitación.</p> <p>- Reconocimiento de logros alcanzados a través de incentivos</p>	<p>1-5</p> <p>6-10</p> <p>11-16</p> <p>17-20</p> <p>21-23</p>	<p>Muy insatisf echo (0)</p> <p>Algo insatisf echo (1)</p> <p>Indifere nte (2)</p> <p>Algo satisfec ho (3)</p> <p>Muy Satisfec ho (4)</p>

Anexo 3**Instrumento satisfacción laboral****Finalidad**

Este instrumento tiene la finalidad de medir la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño del profesional médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión- Callao en tal sentido se le solicita colaborar con la investigación, respondiendo las preguntas que se indican de acuerdo a lo que usted cree con sinceridad.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa (x).

Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración

Instrumento de satisfacción laboral (sl-spc) Sonia Palma

Total, de acuerdo = TA 5

De acuerdo = A 4

Indeciso = I 3

En desacuerdo = D 2

Total, desacuerdo = TD 1

Condiciones físicas o Materiales	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. El ambiente donde trabajo es confortable.					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Beneficios Laborales y/o Remunerativos					
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
Políticas Administrativas					
10. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12. Me disgusta mi horario					
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
Relaciones Interpersonales					
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17. Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
Desarrollo Personal					

19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
Desempeño de Tareas					
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
26. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
27. Me siento realmente útil con la labor que hago.					
28. Mi trabajo me aburre.					
29. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
Relación con la Autoridad					
31. Los jefes son comprensivos.					
32. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
36. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Instrumento desempeño laboral

Finalidad

Este instrumento tiene la finalidad de medir la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño del profesional médico en centro quirúrgico del Hospital Carrión- Callao en tal sentido se le solicita colaborar con la investigación, respondiendo las preguntas que se indican de acuerdo a lo que usted cree con sinceridad.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa (x).

Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración

Cuestionario de evaluación del desempeño laboral (Adaptado de Sotomayor Flor - 2013) Muy insatisfecho (0) Algo insatisfecho (1) Indiferente (2) Algo satisfecho (3) Muy Satisfecho (4)

Desempeño en relación con sus superiores		0	1	2	3	4
1.	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2	La supervisión que ejercen sobre usted.					
3	Las relaciones personales con sus superiores					
4	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5	El apoyo que recibe de sus superiores.					
Desempeño con las condiciones físicas						
6	La ventilación de su lugar de trabajo.					
7	La iluminación de su lugar de trabajo.					
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
10	La temperatura de su local de trabajo					
Desempeño con la participación en las decisiones						
11	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					
13	Su participación en las decisiones de su Área					
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución					
15	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución					
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
Desempeño con su trabajo						
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
19	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo					
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar					
Desempeño con el reconocimiento						
21	Las oportunidades de ascenso que tiene					
22	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución					
23	El salario que usted recibe					
Escala de evaluación						
	Bajo nivel de desempeño laboral	0 – 39				
	Nivel medio de desempeño laboral	40 – 63				
	Alto nivel de desempeño laboral	64 - 92				



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de aprobación de originalidad de la tesis

Yo Nancy Elena Cuenca Robles, tomando conocimiento de la tesis del estudiante Francisco Jose Asmat Abanto "Satisfacción laboral y Desempeño laboral del Profesional Médico en Centro Quirúrgico del Hospital Carrión – Callao 2018". Constató que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa de Turnitin.

La suscrita analizo dichos reportes y concluyo que cada una de las condiciones detectadas no constituye un plagio. A mi leal saber y entender, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 25 de junio del 2019

Nancy Elena Cuenca Robles

DNI: 08525952



Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del
Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018

TESIS PARA OPTAR GRADOACADEMICO DE:

Maestro en Gestión de los servicios de la Salud

AUTOR:

Bs. Francisco José Asmat Abanto

ASESOR:

Dra. Nancy Cuenca Robles

SECCIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

Lima - Perú

2019

Resumen de coincidencias
✕

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
24	1 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	8 % >
24	2 repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	4 % >
24	3 dialnet.unirioja.es <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
24	4 repositorio.upeu.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
24	5 scielo.sld.cu <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
24	6 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 % >
24	7 cybertesis.unmsm.edu.... <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
24	8 dspace.unitru.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Asmat Abanto Francisco Jose

D.N.I. : 09452566

Domicilio : Calle 22 Ma E. 1. de 6. Urb. El Alamo, Callao, Callao

Teléfono : Fijo : Móvil : 998432844

E-mail : franciscoasmata@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención: Gestión de los servicios de la Salud.

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Asmat Abanto Francisco Jose

Título de la tesis:

Satisfacción laboral y desempeño del Profesional

Médico del Centro Quirúrgico del Hospital.

Carrión - Callao 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 04-06-19.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Francisco José Asmat Abanto

INFORME TÍTULADO:

Satisfacción laboral y desempeño del Profesional
Médico del Centro Quirúrgico del Hospital
Carrion - Callao 2078

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

SUSTENTADO EN FECHA: 26-07-2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría.



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN