



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Desempeño laboral y nivel de satisfacción del Departamento de
Gineco-Obstetricia - Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega,
Abancay - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Davila Quiroga De Triveño, Zulma (orcid.org/0000-0001-8292-2233)

ASESOR:

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta indagación dedico a: A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza que han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis hijos quien con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a lograr una meta más.

**Autora: Dávila Quiroga De Triveño,
Zulma**

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a mis apoyos, quien con sus conocimientos me guio en cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

Así mismo, quiero retribuir a mi familia, por apoyarme en todo momento. En especial, quiero hacer mención a mi esposo.

Por último, “quiero agradecer al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega por brindarme ejecutar mi indagación”.

Autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de población de estudio	15
Tabla 2	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción y dimensiones	19
Tabla 3	Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral	20
Tabla 4	Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral	21
Tabla 5	Prueba de correlación entre variables de estudio	22
Tabla 6	Prueba de correlación	23
Tabla 7	Prueba de correlación	24
Tabla 8	Prueba de correlación	25
Tabla 9	Prueba de correlación	26
Tabla 10	Prueba de correlación	27

Resumen

En el trabajo de investigación el **objetivo principal**: establecer la relación entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del Departamento de Gineco-obstetricia - Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega en adelante HRGDV, en Abancay - 2022. **Diseño del estudio**: fue tipo básica, diseño no experimental, naturaleza cuantitativa y alcance descriptiva y correlacional. **Muestra**: fue de 53 encuestados. **Instrumento**: fue el cuestionario. **Resultados**: la mayoría de los empleados muestra una percepción moderada de satisfacción laboral, con un 7.5% indicando un nivel bajo y solo un 3.8% considerándolo bueno. En cuanto al desempeño laboral, el 84.9% lo califica como moderado, mientras que el 15.1% lo percibe como bajo. Estos resultados señalan áreas de mejora potencial en la satisfacción y el desempeño laboral dentro de este departamento específico. **Conclusiones**: existe relación entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022; con un nivel de sig. Igual a $0.000 < 0.05$. El coeficiente Rho = 0.755 indica una correlación positiva de grado alto.

Palabras clave: Desempeño laboral, Satisfacción laboral, Relaciones sociales

Abstract

In the research work the Objective: To establish how socioeconomic factors influence adolescent pregnancy in the community of Huaccana-Apurímac in the period 2019-2020. Study design: basic, non-experimental, descriptive and correlational. Sample: It is 53 surveys. With the instrument: data collection sheet, with the documentation technique. Results: 1.9% mention that job satisfaction is low and job performance is low, 5.7% mention that job satisfaction is low and job performance is moderate, 13.2% mention that job satisfaction is moderate. job satisfaction and job performance is low, 75.5% mention that job satisfaction is moderate and job performance is moderate and 3.8% mention that job satisfaction is high and job performance is moderate. Conclusions: it is concluded that the level of significance between the variables job performance and satisfaction in workers where the equivalent or P-Value is $0.000 < 0.05$; the correlation coefficient equal to 0.755 the correlation is positive of HIGH degree.

Keywords: Job performance, Job satisfaction, Social relationships

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, se presta mucha atención al nivel de satisfacción de las personas en sus entornos laborales, ya que esta pregunta es planteada por muchos trabajadores. La cuestión de la satisfacción laboral es crucial, ya que la mayoría de los profesionales de la salud dedican aproximadamente un tercio de su tiempo a trabajar o desplazarse hacia el trabajo, y esto de alguna manera impacta en su rendimiento profesional.

De acuerdo con Salessi (2014) la mejora de la productividad y eficacia está vinculada a la administración de los recursos humanos; por lo tanto, la realidad organizativa impulsa la necesidad de reclutar personal capacitado y garantizar su satisfacción laboral; es por ello que, contar con un personal satisfecho tiene efectos beneficiosos tanto a nivel personal como organizativo. En cuanto al desempeño laboral, una institución tendrá buen funcionamiento solo si sus trabajadores se sienten comprometidos, identificados, y si existe una buena relación interpersonal, el éxito de una institución dependerá únicamente de la implicación y la identificación de sus empleados, así como de la existencia de relaciones interpersonales positivas (Gabini, 2018).

En entornos de salud, el desempeño de los empleados es un desafío clave debido a su conexión con la efectividad y calidad del servicio. Esta relación afecta la gestión del conocimiento, la seguridad del paciente y la dirección organizativa. Médicos y enfermeras enfrentan desafíos específicos en su rendimiento, vital para la calidad asistencial (Platis et al., 2015).

A nivel internacional, Salazar y Nieto (2019) realizaron una revisión bibliográfica resaltando la importancia de variables como la satisfacción y desempeño laboral para la eficiencia y disposición al cambio entre empleados. Sugieren que las organizaciones deben centrarse en el bienestar del personal para garantizar un rendimiento efectivo. Ludeña (2019) investiga la relación entre satisfacción laboral y desempeño en el Centro de Salud B de Celica, Ecuador; encontrando una correlación positiva moderada y significativa (0.576) entre ambas variables. Recomienda medidas para mejorar la satisfacción y motivación. En Guatemala, Berrocal y Berrocal (2021) subrayan la evaluación uniforme de

desempeño y satisfacción laboral para lograr competitividad, productividad y mantener la motivación del personal. En conjunto, estos estudios resaltan la importancia de abordar la satisfacción laboral para mejorar el rendimiento y la eficiencia organizacional.

A nivel nacional, según una investigación realizada en un hospital de Huaraz por Quito (2017) el 65% del personal de salud muestra satisfacción laboral, mientras que el 34.4% experimenta insatisfacción en cuanto a su desempeño. Además, el 52.6% supera el promedio, el 44.3% obtiene una puntuación alta, y solo el 3.1% alcanza un puntaje promedio. En una investigación similar, en un hospital de nivel II, en San Martín Tarapoto, Arévalo et al. (2021) identificaron que la satisfacción laboral entre el personal asistencial es mayormente "mediana", con un 49.6%, y un 33.6% lo clasificó como baja.

La desmotivación y desmoralización de los profesionales sanitarios son principales preocupaciones para los directores de centros de salud. Factores como carga de trabajo elevada, pacientes más informados y falta de equipo contribuyen a la vulnerabilidad del personal, afectando la calidad del servicio, profesionales en contacto directo con el público, como en el ámbito sanitario, tienen un mayor riesgo de insatisfacción laboral. Apoyar a los profesionales para reducir el estrés laboral puede mejorar la satisfacción del paciente y la eficiencia del sistema de salud (Pérez-Ciordia et al., 2013).

Mientras que el desempeño humano en una organización, según Chiavenato (2009) está sujeto a diversas contingencias, variando entre individuos y situaciones debido a numerosos factores que lo influyen. El autor sostiene que, la medida del esfuerzo individual se ve afectada por el valor de las recompensas y la percepción de que estas recompensas están vinculadas al esfuerzo realizado, la evaluación de la relación costo/beneficio influye en la decisión de una persona sobre la valía de realizar cierto esfuerzo; Además, el esfuerzo individual se ve condicionado por las circunstancias personales y la percepción del papel que uno debe desempeñar.

Dicho lo ello, la omisión en el estudio del nivel de satisfacción y desempeño laboral puede conllevar repercusiones adversas para la institución de estudio. Entre ellas se incluyen una disminución de la productividad debido a la falta de motivación

y compromiso, un aumento en el ausentismo y una alta rotación de personal. Además, puede dar lugar a un ambiente laboral negativo y dificultar la atracción de talento. La falta de atención a la satisfacción laboral también puede afectar la salud mental de los empleados, contribuyendo al estrés y otros problemas de bienestar.

Debido a esta realidad problemática, en la presente investigación el problema general fue ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y nivel de satisfacción del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay - 2022?, y los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay - 2022?, ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y las relaciones sociales del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay - 2022?, ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción personal del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay - 2022?.

La razón para llevar a cabo esta investigación se fundamenta en la falta de información actualizada sobre este tema en el HRGDV, Abancay, Región Apurímac. Del mismo modo, conocer el nivel de satisfacción de los empleados en esta institución conlleva beneficios significativos, ya que, a partir de los resultados obtenidos, la institución implementó cambios para mejorar el rendimiento de su personal. Como resultado, se espera que esta mejora se refleje en la atención brindada a los pacientes, asegurando un servicio de calidad, eficiente, con un enfoque cultural y humanizado.

El objetivo general fue determinar la relación entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022. Los objetivos específicos se plantearon como: identificar la relación entre el desempeño laboral y los beneficios económicos del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay - 2022; identificar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay - 2022; identificar la relación entre el desempeño laboral y las relaciones sociales del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay - 2022; identificar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción personal del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay - 2022.

Finalmente se plantea la hipótesis general como; existe relación entre desempeño laboral y el nivel de satisfacción del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay - 2022. Y sus hipótesis específicas: existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y los beneficios económicos del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay - 2022; existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay - 2022; existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y las relaciones sociales del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay - 2022; existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la satisfacción personal del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre los antecedentes internacionales se tuvo a: Omojjade (2021) su estudio evaluó la satisfacción laboral del personal clínico en dos instituciones de salud terciarias en el estado de Edo, Nigeria. Se recopilaron datos de 849 empleados a través de cuestionarios y entrevistas. La mayoría (51.94%) mostró satisfacción general, especialmente con la política de carrera organizacional y la capacitación del personal. Los factores que más afectaron el desempeño laboral fueron la naturaleza del trabajo, la remuneración y el estilo de liderazgo del jefe. Además, se encontró que la satisfacción laboral impacta significativamente en el desempeño laboral. Concluyó que los trabajadores de la salud estudiados estaban moderadamente satisfechos, sugiriendo medidas como la distribución equitativa de recompensas y el desarrollo del personal.

El estudio de Kuzey (2018) se centró en la identificación de factores determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la salud y en la evaluación de cómo estas dimensiones afectan el rendimiento organizacional. Utiliza el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) para descubrir factores clave y aplica la técnica de Soporte Vector Machine (SVM) en una muestra de 249 individuos para analizar el impacto de los factores de satisfacción laboral en el desempeño organizacional. Los resultados sugieren que la actitud de la dirección hacia los empleados es crucial para un buen rendimiento organizacional, y se observan correlaciones significativas entre el factor de rendimiento, las recompensas financieras y las relaciones con colegas. El análisis de correlación también destaca relaciones significativas entre diferentes aspectos de la satisfacción laboral.

Deriba et al. (2017) este estudio se enfoca en analizar la relación entre diversos factores (salario, gestión de recursos humanos, ambiente laboral, motivación y promoción) y la satisfacción laboral, así como el rendimiento de las enfermeras en 15 instituciones sanitarias privadas de Bangladesh. Se administró un cuestionario con escala Likert a 160 enfermeras seleccionadas al azar, y se utilizó software estadístico (SPSS) para probar hipótesis. El análisis reveló una correlación positiva significativa entre variables como la estructura salarial, la gestión de recursos humanos, el ambiente laboral, la motivación y la promoción, tanto con la satisfacción laboral como con el rendimiento de las enfermeras. Se

observó una fuerte correlación positiva entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral de las enfermeras.

Bohórque et al. (2020) se llevó a cabo una investigación con el propósito de examinar la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas. La metodología empleada combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, siendo exploratoria y descriptiva, con una muestra de 157 personas. En cuanto a los resultados, se observó que el 45.22% de los participantes reportaron satisfacción en sus necesidades fisiológicas, mientras que el 25% expresó insatisfacción. En relación con las necesidades de poder, el 40.76% se encontraba satisfecho, y el 35% manifestó insatisfacción. En la dimensión de equidad, un 52.23% indicó satisfacción, frente al 35% insatisfecho. En términos de capacidades, culturas y destrezas, el 57.32% mostró satisfacción, y en eficiencia laboral, se registró un 50.32%. Estos resultados ofrecen una perspectiva detallada de la percepción de los trabajadores en diversos aspectos relacionados con su motivación y rendimiento laboral.

En su investigación, Espinoza y Toscano (2022) se propusieron llevar a cabo revisiones literarias sobre el salario incentivado como un medio para promover el avance en el rendimiento profesional. La metodología empleada fue descriptiva y de corte transversal. Los resultados obtenidos revelaron que diversas fuentes bibliográficas indican un incremento en el beneficio, la producción, la proactividad, la eficacia y la responsabilidad de los colaboradores. En resumen, las investigaciones previas concluyen que, en la actualidad, el uso de incentivos económicos dentro de las instituciones se considera un mecanismo significativo para potenciar el rendimiento, la motivación y la productividad laboral de los empleados.

Sobre los antecedentes nacionales se tuvo a: en su trabajo de posgrado, Serpa (2017) tuvo como objetivo identificar la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores. La metodología utilizada fue básica-cuantitativa, con un diseño no experimental y de nivel relacional, utilizando una muestra de 50 colaboradores. Los resultados mostraron que el 6% de los colaboradores tenían un nivel alto de desempeño, mientras que el 76% presentaba un nivel bajo de productividad. Al concluir la investigación, se afirmó que existe una

relación entre el desempeño y la productividad, evidenciada por una correlación de Spearman con un valor muy positivo de 0.949.

Zegarra (2018) el objetivo de este estudio fue investigar la posible relación entre la satisfacción laboral (SL) y el desempeño laboral (DL) del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche, con el propósito de determinar si esta relación influye en el rendimiento laboral (RL). Se empleó un cuestionario con una serie de preguntas como instrumento, dirigido a profesionales y técnicos de enfermería. Se incluyó a 44 trabajadores como muestra. Los resultados revelaron una relación estadística significativa ($p = 0.05$) entre la SL y el DL; más del 50% del personal expresó estar satisfecho con su trabajo, lo que se asoció con un buen o excelente DL en los porcentajes más altos. Aquellos que mostraron indiferencia presentaron un DL regular, y los que estuvieron totalmente de acuerdo mostraron un DL excelente en menor proporción.

En su tesis de posgrado, Mondragón (2018) la investigación tuvo como propósito analizar la conexión entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores. Se empleó una metodología de diseño no experimental transaccional, correlacional. A través de cuestionarios aplicados a una muestra de 70 empleados, los resultados revelaron una correlación positiva significativa ($\rho=0.604$). En resumen, se concluyó que el las variables están estrechamente vinculadas, una respecto de la otra.

Paredes (2021) el objetivo del estudio fue identificar la satisfacción laboral en personal sanitario en un hospital en Lima. La metodología empleada fue descriptiva y transversal, con una población de 104 participantes. Los resultados indicaron que el 52% del personal sanitario expresaron insatisfacción, principalmente en aspectos como autoridad, relaciones sociales, políticas administrativas, desarrollo personal y beneficios al trabajador. En conclusión, la mayoría de los entrevistados reportaron sentirse insatisfechos, destacando la insatisfacción especialmente en las políticas administrativas y beneficios remunerativos.

En la investigación presentada por Berrocal y Berrocal (2021) el objetivo fue determinar la conexión entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el

personal de enfermería. Utilizaron una metodología cuantitativa y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, involucrando a una muestra de 40 enfermeras. Los resultados indicaron que el 50% de las enfermeras exhibió un desempeño laboral adecuado, mientras que el 53% reportó una satisfacción laboral alta. En lo que respecta al compromiso laboral, el 50% expresó un nivel alto de satisfacción, el 45% destacó tener condiciones laborales favorables a un nivel alto, y en cuanto a los sistemas de recompensa laboral, el 48% indicó un nivel medio. En la conclusión del estudio, se evidenció una conexión específica entre las variables principales de estudio en el personal de enfermería.

Existen diversas teorías en cuanto a satisfacción, el cual se describe a continuación:

“La Teoría Bifactorial de Herzberg” según Boada (2019) postula que la satisfacción laboral proviene de factores intrínsecos relacionados con las tareas, como reconocimiento y autonomía, vinculados a las necesidades de autorrealización. Además, aborda factores extrínsecos, como remuneración y políticas organizativas, que no generan satisfacción directa, pero pueden prevenir la insatisfacción. Dicha teoría también llamada “Teoría de Motivación-Higiene”, destaca factores motivadores (intrínsecos) ligados a aspectos positivos del trabajo y factores higiénicos (extrínsecos), como salario y relaciones interpersonales (Bastidas y Albarracín, 2020). En resumen, la teoría enfatiza la importancia de ambos conjuntos de factores para comprender la motivación y satisfacción laboral.

“La Teoría de la Discrepancia Intrapersonal de Dawis”, según Boada (2019) postula que la satisfacción laboral está vinculada a la discrepancia entre las necesidades individuales del trabajador y la percepción de lo que realmente obtiene del entorno laboral. Esta teoría subraya que la insatisfacción surge cuando hay un desequilibrio entre lo que valora el trabajador y las recompensas que recibe en el trabajo, abarcando aspectos materiales como salario y beneficios, así como intangibles como reconocimiento y oportunidades de crecimiento. El sistema equitativo propuesto por dicha teoría, va más allá de una distribución justa de recompensas e incluye la percepción del trabajador sobre el reconocimiento y la valoración de sus esfuerzos y contribuciones, siendo esencial para construir la satisfacción laboral.

“La Teoría de Maslow”, según Iquise (2022) establece una jerarquía piramidal de las necesidades humanas, comenzando con las más básicas en la base y avanzando hacia las más elevadas en la cima. Incluye necesidades fisiológicas y de seguridad en la base, seguidas por necesidades sociales y de estima, y culminando en la autorrealización en la cúspide. Esta teoría destaca la progresión ascendente en la satisfacción de necesidades, desde las esenciales hasta los deseos más elevados, proporcionando una comprensión integral de las motivaciones humanas y el desarrollo personal

Se tiene que, Robins (2009) refiere que la satisfacción en el trabajo se determina por las recompensas, las relaciones interpersonales. La percepción de satisfacción casi siempre hace referencia a las actitudes positivas, si existe un buen desempeño o un clima laboral estable, y/o actitudes negativas, tensión laboral. Asimismo, la satisfacción de ser humano a nivel laboral radica en que puede experimentar el desarrollo mental y psicológico. Este autor desarrollo su teoría basada en la jerarquía de Abraham Maslow, y tuvo con conclusión que solo algunos factores influyen a la satisfacción (Alarcon et al., 2020).

La satisfacción laboral es todo un conjunto donde participan los empleadores, empleados y el ambiente de trabajo; donde la finalidad es que la interacción cree una sensación y percepción de positivismo (Wright & Davis, 2003). De igual manera se puede decir que el nivel de satisfacción es una variable de actitud que se puede ser medible, el cual va reflejar la percepción de los trabajadores en su área laboral (Spector, 2022).

Es un mecanismo que influye en las acciones de la persona es la satisfacción, de acuerdo a diferentes definiciones y énfasis, se ha categorizado desde el punto de vista en 2 aspectos: aspecto emocional, se distingue en dos fases respuesta afectiva y respuesta emocional el cual incluye los sentimientos (respuestas afectivas). El segundo aspecto es la actitud, está relacionada con el desenvolvimiento en el trabajo (Cavalcante, 2004).

Urquiza (2012) el trabajo, que ocupa gran parte de la vida adulta, influye en el nivel económico, seguridad emocional y felicidad de una persona. Además de proporcionar identidad y mejorar la autoestima, la insatisfacción laboral debido a un

entorno inadecuado afecta la salud física y mental, y moldea el comportamiento laboral, generando impactos variados en cada individuo y determinando expectativas que se traducen en rendimiento y productividad laboral diferentes. Es esencial que las condiciones y entornos laborales sean prioritarios para el crecimiento y la mejora del empleado.

Sobre la definición de satisfacción va a ser diferente en cada persona, porque incluye metas personales, demostrar sus habilidades sobre el puesto que desempeña. Al generar desafíos, la consecución de esto tendrá mayor satisfacción propia, por otro lado, será muy significativo recibir apoyo de los compañeros de trabajo y sobre todo las opiniones deberán ser consideradas, respetadas por la entidad (Duarte et al., 2014).

La investigación categorizó las dimensiones de satisfacción laboral en varias áreas. Inicialmente, se examinó el beneficio económico, que engloba aspectos como la remuneración fija, las vacaciones, la seguridad, la salud, las pensiones y las bonificaciones por producción. Estas fueron evaluadas en función del cargo ocupado y los derechos correspondientes (Mejia, 2004). Asimismo, la satisfacción en el trabajo se asoció con las responsabilidades y tareas desempeñadas en la organización, considerando aspectos como las oportunidades de ascenso, el reconocimiento personal y el logro de metas (Mejia, 2004).

Las relaciones sociales se centran en la interacción y apoyo entre compañeros de trabajo, promoviendo la motivación. La satisfacción personal implica tranquilidad emocional, entorno personal y laboral positivo, oportunidades de aprendizaje y posibilidades de ascenso con mayores responsabilidades y mejores condiciones laborales (Guillén, 2006). La relación con la dirección y la empresa se refiere a la dinámica jerárquica en la institución, destacando la importancia de la percepción organizacional y la atención a las reacciones y emociones de los empleados, así como la provisión de oportunidades y beneficios en respuesta a su desempeño laboral.

Las determinantes de la satisfacción laboral, según Robbins (2009) ofrecen una comprensión crucial de la percepción del trabajador y su nivel de agrado con los beneficios institucionales. Las condiciones de trabajo, abarcando el ambiente

físico, influyen en la satisfacción al proporcionar facilidades para el desarrollo de habilidades y expresión de ideas. La relación entre el trabajo y el empleado se destaca por la comunicación bidireccional, fundamental para mantener un lazo de confianza que asegure el cumplimiento de metas mutuas.

La oportunidad de trabajo se vincula con las opciones de crecimiento personal y desarrollo de habilidades que las instituciones deben garantizar para satisfacer a los empleados. Finalmente, el salario, como necesidad fundamental, impacta directamente en la satisfacción al cumplir las necesidades del entorno familiar y contribuir a conservar y mejorar la productividad.

Existen diversas teorías en cuanto al desempeño laboral, el cual se describe a continuación:

“La Teoría de las Expectativas de Vroom”, según Ojeda (2019) se enfoca en la relación entre las políticas de remuneración y beneficios y las expectativas de los trabajadores, con el propósito de impulsar su desempeño mediante la motivación y recompensas. La teoría propone que las decisiones individuales se basan en la expectativa de que los esfuerzos conducirán a un rendimiento mejorado y, por ende, a recompensas significativas. Destacando la importancia de alinear las expectativas de los empleados con las políticas organizativas, la teoría busca fomentar una mayor motivación y un rendimiento más eficiente. En resumen, estas teorías respaldan la noción de que la satisfacción laboral puede lograrse a través de estrategias apropiadas, influyendo directamente en los resultados obtenidos por los trabajadores.

“La Teoría de la Equidad”, basada en el modelo de Stacy Adams, según Méndez (2018) introduce una perspectiva novedosa en la comprensión de la motivación de los empleados. Más allá de la satisfacción de necesidades, los trabajadores buscan equidad en el sistema de retribución. Este concepto de justicia se aplica a diversos estímulos, generando complejidades en las actividades administrativas. Según Adams, los empleados evalúan la equidad al comparar los resultados de sus esfuerzos con los de sus colegas, destacando que la percepción de justicia no depende solo del valor absoluto de la recompensa, sino también de la proporción respecto a otros.

“Teoría del Establecimiento de Metas”, según Méndez (2018) es un enfoque que vincula el concepto general de metas con la motivación en el entorno laboral. Según su perspectiva, las metas se consideran fuerzas motivadoras, y aquellos individuos que establecen metas específicas y desafiantes tienden a desempeñarse mejor que aquellos que adoptan metas menos exigentes. La teoría propone que, el proceso de establecimiento de objetivos se caracteriza por cuatro mecanismos motivacionales: dirigir la atención, regular el esfuerzo, aumentar la persistencia y fomentar estrategias y planes de acción.

Sobre el desempeño laboral, según Chiavenato (2009) define el desempeño laboral como supervisiones de la culminación de metas de la institución, para la cual se debe realizar estrategias donde los empleados puedan alcanzar los objetivos propuestos. Mientras que, Rodríguez et al. (2011) indica existencia significativa entre tres variables: satisfacción laboral, clima organizacional y el desempeño, además refiere que la interacción de estos da como resultado el comportamiento funcionario, productividad y rendimiento.

Un buen desempeño laboral es la meta que se espera aportar a una institución con los diferentes procesos conductuales de los trabajadores durante un periodo de tiempo. Tales conductas se pueden decir que es la fijación de metas, el cual despierta el mejoramiento en el desempeño de manera que favorecerá a la eficiencia de la organización (Palací, 2005). También, se puede decir que el desempeño laboral se ve reflejado en la contribución hacia la organización de cada trabajador. Asimismo, determinar el comportamiento y acciones de los trabajadores puesto que son de importancia para el alcance de metas de las instituciones; la evaluación se debe realizar acerca de sus cualidades y productividad (García, 2001).

La Resolución Ministerial N°626-2008-MINSA "Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral"; considera a los trabajadores para evaluación en función de sus niveles de responsabilidad, categorizando a los empleados en cuatro grupos: 1) Funcionario, para aquellos con responsabilidades de confianza; 2) Profesional, que abarca a trabajadores con título profesional realizando funciones especializadas; 3) Técnico, designado para aquellos con educación superior y roles técnicos; y 4) Auxiliar, destinado a

trabajadores que cumplen requisitos para labores de apoyo (Ministerio de salud, 2008).

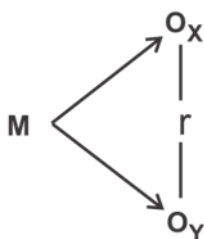
Asimismo, las dimensiones consideradas para examinar el desempeño laboral son: a) Planificación: es la capacidad para obtener, elaborar, así como valorar el trabajo oportuno de los empleados; b) Responsabilidad: es el compromiso que asume en sus cargos encargadas; c) Iniciativa: es la acción profesional sincera sin necesidad de que le obliguen; d) Oportunidad: dar a conocer los trabajos encomendados en su momento adecuado; e) Calidad en el trabajo: fidelidad y mandato en la laboriosidad, de iniciativa propia; f) Confiabilidad y discreción: confía los datos y lo toma en reserva para evitar inconvenientes; g) Relaciones interpersonales: es la calificación dada por la interrelación del trabajador y con los jefes y los demás compañeros de trabajo; h) Cumplimiento de normas: se refiere al desempeño de las normas Institucionales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis adoptó un enfoque básico, orientado exclusivamente a ampliar los conocimientos ya existentes. Se basó en un diseño no experimental de naturaleza cuantitativa, observando el fenómeno en su entorno natural para su posterior análisis. Además, se clasificó como de nivel correlacional, ya que se centró en medir la relación entre dos variables de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En términos de la temporalidad de estudio de las variables, la tesis fue retrospectiva. Además, se considera de corte transversal, ya que la recopilación de información se llevó a cabo en un momento específico (Artiles et al., 2008).

El diseño de estudio tiene el siguiente esquema:



Dónde:

M: muestra de la población a estudiar

Ox: variable 1

Oy: variable 2

r : correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio 1: “Desempeño laboral”

Definición conceptual

Según Chiavenato (2009) define el desempeño laboral como supervisiones de la culminación de metas de la institución, para la cual se debe realizar estrategias donde los empleados puedan alcanzar los objetivos propuestos.

Definición operacional

Grado de desempeño laboral ejercido por los trabajadores y que es medido por el uso de las dimensiones: desempeño y conducta laboral, asistencia, puntualidad, capacitación.

Variable de estudio 2: “Nivel de satisfacción”

Definición conceptual

La satisfacción laboral es todo un conjunto donde participan los empleadores, empleados y el ambiente de trabajo; donde la finalidad es que la interacción cree una sensación y percepción de positivismo (Wright & Davis, 2003).

Definición operacional

Desarrollo del nivel de satisfacción que son medidas en términos de las dimensiones: de los beneficios económicos, satisfacción en el trabajo, relaciones sociales, satisfacción personal, relación con la dirección y compañía.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por el 100 % de empleados del Departamento de Gineco-Obstétrica del HRGDV, Abancay – Apurímac, que cumplió los criterios de inclusión y exclusión.

Tabla 1

Tabla de población de estudio

Personal	cantidad	%
Médicos	8	15.09
Obstetras	20	37.74
Enfermeras	5	9.43
Técnicas en enfermería	20	37.74
Total	53	100

Fuente: planilla de empleados del Departamento de Gineco-Obstétrica del HRGDV, Abancay – Apurímac.

Criterios de inclusión

- Personal profesional y técnicos que laboren en el departamento de Gineco-Obstétrica del HRGDV, Abancay, Apurímac.
- Personal profesional y técnicos de ambos sexos.
- Personal profesional y técnicos que laboren más de 6 meses.

Criterios de exclusión

- Trabajador profesional y técnicos que se encuentren de vacaciones, licencia o descanso médico.
- Trabajador profesional y técnicos que no acepten participar
- Trabajador profesional y técnicos que laboren menos de 6 meses

Muestra y Muestreo

En esta investigación, se abordó la totalidad de la población en estudio, por lo tanto, no fue necesario realizar un cálculo de muestra.

Unidad de análisis

La componente de estudio de esta investigación fue cada profesional y técnico de dicho nosocomio en mención, en el 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de nivel de satisfacción adaptado del autor Carrasco (2019) dividido en cinco dimensiones en los cuales sus indicadores se han medido con ítems de escala valorativa siendo 5 como totalmente de acuerdo y 1 como totalmente desacuerdo. El segundo será para medir el desempeño laboral para este se usará cuestionario perteneciente al MINSA (2018) cual constó de cuatro dimensiones y de igual manera tuvo valores numerativos. Ambos cuestionarios han sido sometidos para su confiabilidad a la escala de medición de Alfa de Cronbach puesto que es sugerido para este tipo de investigación (Oviedo & Campo, 2005).

Validación

Para el presente estudio se empleó la validación por juicio de expertos (ver anexo 04). Al respecto, Robles y Del Carmen (2015) la validación por juicio de expertos es un proceso importante en la validación de instrumentos de medición. Se ha encontrado que este método puede ayudar a identificar posibles problemas en la formulación de preguntas, la claridad de las instrucciones y la adecuación del contenido del instrumento.

Confiabilidad

Un instrumento confiable proporciona resultados estables y reproducibles. Según investigaciones recientes, se ha observado que un instrumento de medición específico tiene un alto nivel de confiabilidad, garantizando la consistencia y precisión de los resultados obtenidos (Espinosa-Solís et al., 2021). Para el presente estudio se utilizó la prueba de Cronbach la cual dio resultados favorables en cada instrumento, 0.872 y 0.921 (ver anexo 6).

3.5. Procedimientos

Para En el desarrollo de esta investigación, se siguieron varios pasos metodológicos. En primer lugar, se solicitó la autorización al director del Hospital y al Departamento de Gineco-obstetricia en HRDV, Abancay - Apurímac. Segundo, se administró el instrumento de recolección de datos a los profesionales y técnicos del hospital, cumpliendo con criterios preestablecidos. Tercero, tras la aplicación, se procedió a cuantificar los cuestionarios y transferir los datos a una hoja de Excel.

Una vez recopilada toda la información en la hoja de Excel, se realizó su conteo y ordenamiento, tras lo cual se transfirió al programa SPSS v25. Se procesaron cada variable con sus respectivas dimensiones mediante un análisis descriptivo y la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, dada la naturaleza cualitativa de las variables, para contrastar las hipótesis. Finalmente, los resultados se representaron a través de gráficos y tablas estadísticas.

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

La técnica que se manejó para la variable satisfacción laboral es la encuesta hacia los empleados del servicio y el instrumento fue el cuestionario anónimo con la valoración de laboral-versión para orientadores (esl-vo). En el caso de la variable del desempeño laboral la técnica empleada fue la observación durante el turno de trabajo, correspondiendo a los jefes inmediatos la evaluación y el informe del área administrativa de control de asistencia, con el instrumento de formato de evaluación emitido por el MINSA.

3.7. Aspectos éticos

En la realización de esta tesis, se priorizó el cumplimiento ético, obteniendo la autorización del hospital y el consentimiento anónimo y confidencial de los profesionales y técnicos participantes. Se respetó la autonomía, asegurando que la participación fuera una decisión personal sin temor a represalias. La no maleficencia se mantuvo al recolectar datos exclusivamente para la investigación, con cuestionarios anónimos. La justicia se garantizó mediante un trato igualitario y respetuoso, manejando con responsabilidad las opiniones de los participantes. La beneficencia se refleja en que los resultados se compartirán con el hospital para mejorar la satisfacción y el desempeño laboral.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción y dimensiones

Nivel	V1		D1		D2		D3		D4		D5	
	Satisfacción laboral		Beneficios económicos		Relación con la dirección y compañía		Satisfacción en el trabajo		Satisfacción personal		Relaciones sociales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	4	7,5%	16	30,2%	21	39,6%	25	47,2%	2	3,8%	10	18,9%
Moderado	47	88,7%	31	58,5%	20	37,7%	21	39,6%	28	52,8%	31	58,5%
Bueno	2	3,8%	6	11,3%	12	22,6%	7	13,2%	23	43,4%	12	22,6%
Total	53	100%	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%

Se observa que la tabla de frecuencias, la muestra es de 53 empleados del Departamento de Gineco-Obstetricia – HRGDV, Abancay – 2022. El procesamiento de encuestas halló que, el 7.5% percibe un nivel malo el nivel de satisfacción laboral, el 88.7% es moderado, y solo 3.8% nivel bueno.

Asimismo, en la dimensión de beneficios económicos se llega a visualizar que el 30.2% percibe es malo, el 58.5% es moderado y el 11.3%, relación con la dirección y compañía el 39.6% es malo, el 37.7% es moderado y el 22.6% es bueno en los tres rubros, en relación a satisfacción en el trabajo el 47.2% percibe que es malo, el 39.6% es moderado y el 13.2% es bueno, en relación al nivel de satisfacción personal, el 3.8% percibe que es malo, el 52.8% es moderado y el 43.4% es bueno; mientras que, el 18.9% percibe que es malo, el 58.5% es moderado y el 22.6% es bueno, referente al nivel de la relación social.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral

Nivel	Desempeño laboral	
	f.	%
Bajo	8	15,1%
Moderado	45	84,9%
Total	53	100,0%

Se observa que, la muestra es de 53 empleados del Departamento de Gineco-Obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022. El 15.1% menciona que es bajo el desempeño laboral y el 84.9% menciona que es moderado.

Tabla 4*Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral*

			V2. Desempeño laboral		
			Bajo	Moderado	Total
V1. Nivel de satisfacción laboral	Bajo	Recuento	1	3	4
		% del total	1,9%	5,7%	7,5%
	Moderado	Recuento	7	40	47
		% del total	13,2%	75,5%	88,7%
	Alto	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	3,8%	3,8%
Total	Recuento	8	45	53	
	% del total	15,1%	84,9%	100,0%	

En términos de satisfacción y desempeño laboral, se observa que el 1.9% de los participantes indica un bajo nivel en ambas áreas. El 5.7% menciona una satisfacción baja y un desempeño moderado, mientras que el 13.2% reporta una satisfacción moderada pero un desempeño bajo. Por otro lado, la mayoría, el 75.5%, indica que tanto la satisfacción como el desempeño son moderados. Un pequeño porcentaje, el 3.8%, destaca una alta satisfacción, pero un desempeño moderado.

Hipótesis general

H0: no una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022.

H1: existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022.

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 0.05$.

Tabla 5

Prueba de correlación entre variables de estudio

		V1	V2	
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1.000	.755**
		Sig. (Bilateral)	-	0.00
		N	53	53
	V2	Coefficiente de correlación	.755**	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.00	-
		N	53	53

** . La correlación es significativa en el nivel 0.001 (bilateral).

Se evidencia que, existe una significancia estadística entre las variables, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se valida la hipótesis alternativa. Además, se registró un coeficiente de correlación de 0.755, clasificada en la escala medición como “Alta” y de dirección “Positiva”.

Hipótesis específica I

H0: no existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y los beneficios económicos del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022.

H1: existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y los beneficios económicos del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022.

Tabla 6

Prueba de correlación

			Beneficio económico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Beneficio económico	Coeficiente de correlación	1.000	.523**
		Sig. (Bilateral)	-	0.00
		N	53	53
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.523**	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.00	-
		N	53	53

** . La correlación es significativa en el nivel 0.001 (bilateral).

Se observa que, existe una sig. estadística entre los elementos analizados, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se valida la hipótesis propuesta. Además, se registra un coeficiente de correlación de 0.523, clasificada en la escala medición como “Moderada” y de dirección “Positiva”.

hipótesis específica II

H0: no existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022.

H1: existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022.

Tabla 7

Prueba de correlación

			Satisfacción del trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción del trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	.323**
		Sig. (Bilateral)	-	0.00
		N	53	53
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.323**	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.00	-
		N	53	53

** . La correlación es significativa en el nivel 0.001 (bilateral).

Se observa que, existe una sig. estadística entre los elementos analizados, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se valida la hipótesis propuesta. Además, se registra un coeficiente de correlación de 0.623, clasificada en la escala medición como “Moderada” y de dirección “Positiva”.

Hipótesis específica III

H0: no existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y las relaciones sociales del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022.

H1: existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y las relaciones sociales del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022.

Tabla 8

Prueba de correlación

			Relaciones sociales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	1.000	.484**
		Sig. (Bilateral)	-	0.00
		N	53	53
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.484**	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.00	-
		N	53	53

** . La correlación es significativa en el nivel 0.001 (bilateral).

Se observa que, existe una sig. estadística entre los elementos analizados, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se valida la hipótesis propuesta. Además, se registra un coeficiente de correlación de 0.484, clasificada en la escala medición como “Moderada” y de dirección “Positiva”.

Hipótesis específica IV

H0: no existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la satisfacción personal del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022.

H1: existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la satisfacción personal del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022.

Tabla 9

Prueba de correlación

		Satisfacción personal	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Satisfacción personal	Coeficiente de correlación	1.000	.564**
		Sig. (Bilateral)	-	0.00
		N	53	53
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.564**	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.00	-
		N	53	53

** . La correlación es significativa en el nivel 0.001 (bilateral).

Se observa que, existe una sig. estadística entre los elementos analizados, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se valida la hipótesis propuesta. Además, se registra un coeficiente de correlación de 0.564, clasificada en la escala medición como “Moderada” y de dirección “Positiva”.

Hipótesis específica V

H0: no existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la relación con la dirección y compañía del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022.

H1: existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la relación con la dirección y compañía del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022.

Tabla 10

Prueba de correlación

			Relación con la dirección y compañía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relación con la dirección y compañía	Coeficiente de correlación	1.000	.445**
		Sig. (Bilateral)	-	0.00
	N	53	53	
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.445**	1.000
Sig. (Bilateral)		0.00	-	
N		53	53	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.001 (bilateral).

Se observa que, existe una sig. estadística entre los elementos analizados, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se valida la hipótesis propuesta. Además, se registra un coeficiente de correlación de 0.445, clasificada en la escala medición como “Moderada” y de dirección “Positiva”.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como fin determinar la relación entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022. Para ello se realizó una exhaustiva indagación, una revisión de la literatura, así como bases teóricas que sustenten el estudio. A través del procesamiento de datos y un análisis descriptivo e inferencial se pudo obtener resultados los cuales serán puestos en contraste con estudios previos contenidos en el marco teórico.

Para el objetivo general del estudio, en términos de la relación del desempeño laboral y los niveles de satisfacción laboral del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022. El análisis inferencial dejó en evidencia que existe una sig. estadística entre ambas variables, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se validó la hipótesis propuesta. Además, se registró un coeficiente de correlación de 0.755, clasificada en la escala medición como “Alta” y de dirección “Positiva”. El estudio respalda la “Teoría de la Discrepancia Intrapersonal de Dawis”, según Boada (2019) que sostiene que la satisfacción laboral está ligada a la diferencia entre las necesidades individuales del trabajador y su percepción de las recompensas laborales. La teoría enfatiza que la insatisfacción surge cuando hay desequilibrio entre lo valorado por el trabajador y las recompensas recibidas, abarcando aspectos materiales y tangibles. Va más allá de una distribución justa de recompensas, considerando también la percepción del trabajador sobre el reconocimiento y la valoración de sus esfuerzos, elementos cruciales para construir la satisfacción laboral.

En el ámbito nacional dicho resultado se corrobora con el estudio de, Mondragón (2018) tuvo como propósito analizar la conexión entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa ($\rho=0.604$). En resumen, se concluyó que el las variables están estrechamente vinculadas, una respecto de la otra.

En el ámbito internacional el resultado se corrobora con el estudio de Deriba et al. (2017) en donde se enfoca en analizar la relación entre diversos factores (salario, gestión de recursos humanos, ambiente laboral, motivación y promoción)

y la satisfacción laboral, así como el rendimiento de las enfermeras en 15 instituciones sanitarias privadas de Bangladesh. El análisis reveló una correlación positiva significativa entre variables como la estructura salarial, la gestión de recursos humanos, el ambiente laboral, la motivación y la promoción, tanto con la satisfacción laboral como con el rendimiento de las enfermeras. Se observó una fuerte correlación positiva entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral de las enfermeras.

Para el primer objetivo específico, en términos de la relación entre el beneficio económico y el desempeño laboral del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022. El análisis inferencial dejó en evidencia que existe una sig. estadística entre los elementos analizados, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se validó la hipótesis propuesta. Además, se registró un coeficiente de correlación de 0.523, clasificada en la escala medición como “Moderada” y de dirección “Positiva”. Se confirma así la propuesta teórica según Ojeda (2019) “La Teoría de las Expectativas de Vroom”, se enfoca en la relación entre las políticas de remuneración y beneficios y las expectativas de los trabajadores, con el propósito de impulsar su desempeño mediante la motivación y recompensas. La teoría propone que las decisiones individuales se basan en la expectativa de que los esfuerzos conducirán a un rendimiento mejorado y, por ende, a recompensas significativas.

Dicho resultado se corrobora en el ámbito internación con el estudio de Espinoza y Toscano (2022) se propusieron llevar a cabo revisiones literarias sobre el salario incentivado como un medio para promover el avance en el rendimiento profesional. Los resultados obtenidos revelaron que diversas fuentes bibliográficas indican un incremento en el beneficio, la producción, la proactividad, la eficacia y la responsabilidad de los colaboradores. En resumen, las investigaciones previas concluyen que, en la actualidad, el uso de incentivos económicos dentro de las instituciones se considera un mecanismo significativo para potenciar el rendimiento, la motivación y la productividad laboral de los empleados.

Respecto al segundo objetivo específico referente a la relación del desempeño laboral y la satisfacción del trabajo del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022. El análisis inferencial demostró que, existe

una sig. estadística entre los elementos analizados, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se validó la hipótesis propuesta. Además, se registró un coeficiente de correlación de 0.623, clasificada en la escala medición como “Moderada” y de dirección “Positiva”. Se demuestra lo descrito por los autores Wrigth y Davis (2003) la satisfacción laboral es todo un conjunto donde participan los empleadores, empleados y el ambiente de trabajo; donde la finalidad es que la interacción cree una sensación y percepción. De igual manera se puede decir que el nivel de satisfacción es una variable de actitud que se puede ser medible, el cual va reflejar la percepción de los trabajadores en su área laboral (Spector, 2022).

Este resultado se corrobora a nivel nacional con lo descrito por Zegarra (2018) en su estudio, los resultados revelaron una relación estadística significativa ($p = 0.05$) entre la satisfacción y el desempeño laboral; más del 50% del personal expresó estar satisfecho con su trabajo, lo que se asoció con un buen o excelente desempeño laboral en los porcentajes más altos.

Respecto al tercer objetivo específico, referente a la relación de desempeño laboral y las relaciones sociales del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022. El análisis inferencial prueba que, existe una sig. estadística entre los elementos analizados, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se validó la hipótesis propuesta. Además, se registró un coeficiente de correlación de 0.484, clasificada en la escala medición como “Moderada” y de dirección “Positiva”. Esto confirma lo mencionado por el autor Iquise (2022) “La Teoría de Maslow” establece una jerarquía piramidal de las necesidades humanas, comenzando con las más básicas en la base y avanzando hacia las más elevadas en la cima. Incluye necesidades fisiológicas y de seguridad en la base, seguidas por necesidades sociales y de estima, y culminando en la autorrealización en la cúspide. Esta teoría destaca la progresión ascendente en la satisfacción de necesidades, desde las esenciales hasta los deseos más elevados, proporcionando una comprensión integral de las motivaciones humanas y el desarrollo personal.

Dicho resultado se corrobora en el ámbito internación con el estudio de Kuzey (2018) se centró en la identificación de factores determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la salud y en la evaluación de cómo estas dimensiones afectan el rendimiento organizacional. Los resultados sugieren que la

actitud de la dirección hacia los empleados es crucial para un buen rendimiento organizacional, y se observan correlaciones significativas entre el factor de rendimiento, las recompensas financieras y las relaciones con colegas. El análisis de correlación también destaca relaciones significativas entre diferentes aspectos de la satisfacción laboral.

Respecto al cuarto objetivo específico referente a la relación desempeño laboral y la satisfacción personal del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022. El resultado inferencial establece que, existe una sig. estadística entre los elementos analizados, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se validó la hipótesis propuesta. Además, se registró un coeficiente de correlación de 0.564, clasificada en la escala medición como “Moderada” y de dirección “Positiva”. Esto respalda la “Teoría del Establecimiento de Metas”, según Méndez (2014) las metas se consideran fuerzas motivadoras, y aquellos individuos que establecen metas específicas y desafiantes tienden a desempeñarse mejor que aquellos que adoptan metas menos exigentes. El proceso de establecimiento de objetivos se caracteriza por cuatro mecanismos motivacionales: dirigir la atención, regular el esfuerzo, aumentar la persistencia y fomentar estrategias y planes de acción. En resumen, el establecimiento de metas se revela como un factor clave en la motivación laboral, influyendo en diversos aspectos del comportamiento y rendimiento de los empleados.

Este resultado se corrobora a nivel nacional con el estudio de Serpa (2017) tuvo como objetivo identificar la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores. Los resultados mostraron que el 6% de los colaboradores tenían un nivel alto de desempeño, mientras que el 76% presentaba un nivel bajo de productividad. Al concluir la investigación, se afirmó que existe una relación entre el desempeño y la productividad, evidenciada por una correlación de Spearman con un valor muy positivo de 0.949.

Respecto al quinto objetivo específico, en relación del desempeño laboral y la relación con la dirección y compañía del Departamento de Gineco-obstétrica - HRGDV, Abancay – 2022. El análisis inferencial demuestra que, existe una sig. estadística entre los elementos analizados, indicada por un valor de $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se valida la hipótesis propuesta. Además, se registra un

coeficiente de correlación de 0.484, clasificada en la escala medición como “Moderada” y de dirección “Positiva”. Esto respalda el modelo de las determinantes de la satisfacción laboral, propuesto Robbins (2009) menciona que estas ofrecen una comprensión crucial de la percepción del trabajador y su nivel de agrado con los beneficios institucionales. Las condiciones de trabajo, abarcando el ambiente físico, influyen en la satisfacción al proporcionar facilidades para el desarrollo de habilidades y expresión de ideas. La relación entre el trabajo y el empleado se destaca por la comunicación bidireccional, fundamental para mantener un lazo de confianza que asegure el cumplimiento de metas mutuas.

Estos resultados coinciden a nivel internacional con el estudio de Kuzey (2018) se centró en la identificación de factores determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la salud y en la evaluación de cómo estas dimensiones afectan el rendimiento organizacional. Los resultados sugieren que la actitud de la dirección hacia los empleados es crucial para un buen rendimiento organizacional, y se observan correlaciones significativas entre el factor de rendimiento, las recompensas financieras y las relaciones con colegas. El análisis de correlación también destaca relaciones significativas entre diferentes aspectos de la satisfacción laboral.

En general, la interpretación de los resultados sugiere que, según el análisis descriptivo realizado con la muestra de 53 empleados del Departamento de Gineco-Obstetricia en HRGDV, Abancay, en el año 2022, la mayoría de los empleados muestra una percepción moderada de satisfacción laboral, con un 7.5% indicando un nivel bajo y solo un 3.8% considerándolo bueno. En cuanto al desempeño laboral, el 84.9% lo califica como moderado, mientras que el 15.1% lo percibe como bajo. Estos resultados señalan áreas de mejora potencial en la satisfacción y el desempeño laboral dentro de este departamento específico.

Estos resultados se corroboran a nivel internacional con el estudio de Omojiade (2021) su estudio evaluó la satisfacción laboral del personal clínico en dos instituciones de salud terciarias en el estado de Edo, Nigeria. Los factores que más afectaron el desempeño laboral fueron la naturaleza del trabajo, la remuneración y el estilo de liderazgo del jefe. Además, se encontró que la satisfacción laboral impacta significativamente en el desempeño laboral. Concluyó

que los trabajadores de la salud estudiados estaban moderadamente satisfechos, sugiriendo medidas como la distribución equitativa de recompensas y el desarrollo del personal.

A nivel nacional los resultados descriptivos de corroboran con el estudio de Berrocal y Berrocal (2021) el objetivo fue determinar la conexión entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal de enfermería. Los resultados indicaron que el 50% de las enfermeras exhibió un desempeño laboral adecuado, mientras que el 53% reportó una satisfacción laboral alta. En lo que respecta al compromiso laboral, el 50% expresó un nivel alto de satisfacción, el 45% destacó tener condiciones laborales favorables a un nivel alto, y en cuanto a los sistemas de recompensa laboral, el 48% indicó un nivel medio. En la conclusión del estudio, se evidenció una conexión específica entre las variables principales de estudio en el personal de enfermería.

El aporte científico de este estudio radica en establecer empíricamente la existencia de una correlación significativa entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción laboral. Al confirmar esta relación, se contribuye a la comprensión profunda de los factores que influyen en el rendimiento de los empleados. Este hallazgo no solo valida teóricamente la interconexión entre la satisfacción y el desempeño laboral, sino que también proporciona una base sólida para el desarrollo de estrategias y políticas organizacionales que busquen mejorar tanto la satisfacción como el rendimiento de los empleados. Este aporte puede tener implicaciones prácticas importantes, brindando a las empresas y gestores una base empírica para la implementación de intervenciones específicas destinadas a optimizar la satisfacción y, por ende, el rendimiento laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Se llega a concluir que existe relación entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022; con un nivel de sig. Igual a $0.000 < 0.05$. El coeficiente $Rho = 0.755$ indica una correlación positiva de grado alto.
2. Se llega a concluir que existe relación entre el desempeño laboral y el beneficio económico de los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022; con un nivel de sig. Igual a $0.000 < 0.05$. El coeficiente $Rho = 0.523$ indica una correlación positiva de grado moderado.
3. Se llega a concluir que existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo de los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022; con un nivel de sig. Igual a $0.000 < 0.05$. El coeficiente $Rho = 0.623$ indica una correlación positiva de grado moderado.
4. Se llega a concluir que existe relación entre el desempeño laboral y las relaciones sociales de los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022; con un nivel de sig. Igual a $0.000 < 0.05$. El coeficiente $Rho = 0.484$ indica una correlación positiva de grado moderado.
5. Se llega a concluir que existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción personal de los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022; con un nivel de sig. Igual a $0.000 < 0.05$. El coeficiente $Rho = 0.564$ indica una correlación positiva de grado moderado.
6. Se llega a concluir que existe relación entre el desempeño laboral y la dirección y compañía del Departamento de Gineco-obstetricia - HRGDV, Abancay – 2022; con un nivel de sig. Igual a $0.000 < 0.05$. El coeficiente $Rho = 0.445$ indica una correlación positiva de grado moderado.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a la institución de salud, implementar iniciativas para mejorar la satisfacción de los trabajadores. Esto podría incluir programas de bienestar, actividades de team building y mecanismos para abordar las preocupaciones y necesidades del personal.
- 2.** Se recomienda a la institución de salud, evaluar y ajustar las políticas de compensación y beneficios para garantizar que estén alineadas con las expectativas y necesidades de los empleados.
- 3.** Se recomienda a la institución de salud, fomentar un entorno laboral que promueva la satisfacción del personal. Iniciativas como programas de reconocimiento, desarrollo profesional y retroalimentación constante podrían contribuir a mejorar la satisfacción laboral.
- 4.** Se sugiere a la institución de salud, promover actividades sociales y colaborativas dentro del Departamento de Gineco-obstetricia. Esto puede fortalecer los lazos entre los empleados y contribuir positivamente al desempeño laboral.
- 5.** Se recomienda a la institución de salud, enfocarse en programas de desarrollo personal, apoyo emocional y actividades que contribuyan al bienestar general de los empleados.
- 6.** Se recomienda a la institución de salud, fortalecer la comunicación y liderazgo dentro del Departamento. Sesiones de retroalimentación, capacitación para líderes y canales de comunicación abiertos pueden mejorar la percepción del personal sobre la dirección y compañía.

REFERENCIAS

Alarcon , N., Ganga, F., Pedraja, L., & Monteverde , A. (2020). *Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile*. Chile.

https://web.archive.org/web/20220704164000id_/https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act

Arévalo, J, Quiroz, S, y Delgado, J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943

Artiles , M., Otero, J., & Barrios , I. (2008). *Metodología de la Investigación para las Ciencias de Salud*. Cuba.

Bastidas, I., y Albarracín, V. (2020). Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa "LLERMAT SÚPER POLLO" [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi].
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5932>

Berrocal, S., & Berrocal , A. (2021). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de apoyo puquio, 2020* [Tesis pregrado, Universidad Autónoma de Ica].
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1343/1/Aida%20Raquel%20Berrocal%20Flores.pdf>

Boada Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.doi:
<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Bohórque, S., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La Motivación y el Desempeño Laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina Bahía- Brasil*. [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Pedagogía Aplicada, Brasil]. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/16746>
- Carrasco, A. (2019). *Satisfacción de los clientes de una empresa de seguridad de la ciudad de Chiclayo, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/71110/Carrasco%20Carrasco%20Ana%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill, Interamericana.
- Duarte, S., Aguirre, J., & Jarquín, G. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 2(4).
doi: <https://doi.org/10.5377/reice.v2i4.1723>
- Espinoza, K., & Toscano, J. (2022). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua* 12(20).
<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/3768>
- Espinosa-Solís J., Pizarro N., Parra-Acosta H., González-Carrillo E., Talavera-Sánchez O. y Bueno-Acuña G. (2021). Validación de un instrumento que mide el perfil actitudinal de los docentes y el desarrollo de competencias universitarias y transversales. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, Vol. 12, Núm. 23.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v12n23/2007-7467-ride-12-23-e011.pdf>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica*. 1ª ed. Editorial Teseo.
<https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

- García, M. (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. *Revista Proyecciones* (9).
<https://edsonvazquezblog.wordpress.com/2016/07/09/tema-15-evaluacion-del-desempeno/>
- Guillén, N. (2006). *La satisfacción laboral en relación con el*. Lima: Editorial San Marcos.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Education.
- Iquise Quispe, R. (2022). Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14900>
- Díaz, K. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de las instituciones de educación media superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, Mexico* [Tesis de pos grado, Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1048>
- Deriba, B., Sinke, S., Ereso, B. & Badacho, A. (2017). Health professionals' job satisfaction and associated factors at public health centers in West Ethiopia. *Human Resources for Health* 15(36). <http://doi.10.1186/s12960-017-0206-3>
- Kuzey, C. (2018). Impact of Health Care Employees' Job Satisfaction on Organizational Performance Support Vector Machine Approach. *Journal of Economics and Financial Analysis*, 2(1), 45-68.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3459088
- Manrique, M. y Rodríguez. S. (2017). *Desempeño laboral en enfermeros de los servicios de hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín Arequipa]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional de San Agustín Arequipa.
- Mejía, B. (2004). *Gerencia de procesos para la organización y el* (4ta ed.). Colombia: Editorial MD – MSP. <https://portallibro.com/gerencia-de-procesos-para-la-organizacion-y-el-control-interno-de-empresas-de-salud/>

Méndez, R. (2018). Estudio de los Modelos de la Motivación. *Instituto Tecnológico de Costa Rica*.

[https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Mendez-](https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Mendez-Benavides/publication/328916704_Modelos_de_Motivacion/links/5beb1deea6fdcc3a8dd4624e/Modelos-de-Motivacion.pdf)

[Benavides/publication/328916704_Modelos_de_Motivacion/links/5beb1deea6fdcc3a8dd4624e/Modelos-de-Motivacion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Mendez-Benavides/publication/328916704_Modelos_de_Motivacion/links/5beb1deea6fdcc3a8dd4624e/Modelos-de-Motivacion.pdf)

Ministerio de Salud (11 de setiembre del 2008). *Resolución Ministerial N°626-MINSA-2008. Aprobar la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 "Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral"*.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-minsa>

Mondragón. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30803/Mondrag%C3%B3n_DIL-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago De Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>

Ojeda, N. (2019). *La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43232>

Omojiade, I. (2021). *The Impact of Job Satisfaction on Job Performance among Health Workers: A Study of Some Selected Health Institutions in Nigeria, ISTH and UBTH Edo State*. *International Journal of Scientific & Engineering Research Volume 12, Issue 1*.

<https://www.ijser.org/researchpaper/The-Impact-of-Job-Satisfaction-on-Job-Performance-among-Health-Workers-A-Study-of-Some-Selected-Health-Institutions-in-Nigeria-ISTH-and-UBTH-Edo-State.pdf>

- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios: Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. XXXIV, (4), pp. 572-580.
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la organización*. (J. Posadas, Ed.) Madrid: PEARSON EDUCACION S.A.
<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Paredes, N. (2021). *Satisfacción y necesidades de capacitación en enfermeras del servicio de neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma].
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4372/M-ENF-T030_10082742_M%20%20%20PAREDES%20ORTIZ%20NORA%20YSA BEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Platis, C., Reklitis, P. & Zimeras, S. (2015) Relation between Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 175, Pages 480-487.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.1226>.
- Pérez-Ciordia, I., Guillén-Grima, F., Brugos, A., & Aguinaga Ontoso, I. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 253-262. <https://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272013000200008>
- Quito, E. (2017). *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo
- Robbins, S. T. (2009). *Comportamiento Organizacional*.
- Rodríguez , A., Retama , M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal Chilena*. Chile.

- Robles, P. y del Carmen, M. (2015) La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija* (18).
<https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada.html>
- Salazar, L y Nieto, Y. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño. Universidad Pontificia Bolivariana. Vol. 6, No. 1.*
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3nlaboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. *Revista de Psicología*, 10(19), 67-83.
- Serpa , A. (2017). *Desempeño Laboral y la Productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del distrito San Martín de Porres 2017* [Tesis pos grado, Universada José Faustino Sanchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3606>
- Spector, P. (2022). Psicología industrial y organizacional, Investigación y Práctica, 190, 193, 194. *El Manual Moderno.*
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Staw, B. M., & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 469–480. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.70.3.469>
- Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job Satisfaction In The Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 70-90. <https://doi.org/10.1177/0275074002250254>
- Zegarra, C. (2018). *Relación entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería del departamento de emergencia del hospital Goyeneche - Arequipa 2017* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María].
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/7984?show=full>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Desempeño laboral

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2009) define el desempeño laboral como supervisiones de la culminación de metas de la institución, para la cual se debe realizar estrategias donde los empleados puedan alcanzar los objetivos propuestos. (Chiavenato, 2009)	Grado de desempeño laboral percibido por los trabajadores y que es medido haciendo uso de las dimensiones: desempeño y conducta laboral, asistencia, puntualidad, capacitación	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación. • Responsabilidad. • Iniciativa. • Oportunidad. • Calidad en el Trabajo. • Confiabilidad y Discreción. • Relaciones interpersonales. • Cumplimiento de normas 	I, II, III, IV, V	

Nivel de satisfacción

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción	La satisfacción laboral es todo un conjunto donde participan los empleadores, empleados y el ambiente de trabajo; donde la finalidad es que la interacción cree una sensación y percepción de positivismo. (Wright & Davis, 2003)	Desarrollo del nivel de satisfacción que son medidas en términos de las dimensiones: de los beneficios económicos, satisfacción en el trabajo, relaciones sociales, satisfacción personal, relación con la dirección y compañía.	Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneraciones o incentivos económicos 	1,2,3,4	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso Totalmente desacuerdo
			Satisfacción en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Ambiente físico • Participación 	5,6,7,8	
			Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Apoyo moral • Desempeño de funciones 	9,10,11,12	
			Satisfacción personal	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de ascenso • Realización personal • Autonomía 	13,14,15,16	

Anexo 02. Matriz de consistencia

Desempeño Laboral y Nivel de Satisfacción del Departamento de Gineco-Obstetricia - Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022.

Autora: DÁVILA QUIROGA DE TRIVEÑO, ZULMA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Cuál es la relación entre el desempeño laboral y nivel de satisfacción en los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia -H.R.G.D. V, Abancay - 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y los beneficios económicos en los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia - H.R.G.D.V, Abancay-2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo en los trabajadores Departamento de Gineco-obstétrica - H.R.G.D.V, Abancay-2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y las relaciones sociales en los trabajadores del Departamento de Gineco-obstétrica - H.R.G.D.V, Abancay-2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción personal de los trabajadores del Departamento de Gineco-obstétrica - H.R.G.D.V, Abancay-2022?</p>	<p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y nivel de satisfacción en los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia -H.R.G.D. V, Abancay - 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar la relación entre el desempeño laboral y los beneficios económicos en los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia - H.R.G.D.V, Abancay-2022</p> <p>b) Identificar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo en los trabajadores Departamento de Gineco-obstétrica - H.R.G.D.V, Abancay-2022.</p> <p>c) Identificar la relación entre el desempeño laboral y las relaciones sociales en los trabajadores del Departamento de Gineco-obstétrica - H.R.G.D.V, Abancay-2022.</p> <p>d) Identificar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción personal de los trabajadores del Departamento de Gineco-obstétrica - H.R.G.D.V, Abancay-2022</p>	<p>Existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la satisfacción en los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia - H.R.G.D. V, Abancay - 2022.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>a) Existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y los beneficios económicos en los trabajadores del Departamento de Gineco-obstetricia - H.R.G.D.V, Abancay-2022</p> <p>b) Existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo en los trabajadores Departamento de Gineco-obstétrica - H.R.G.D.V, Abancay-2022.</p> <p>c) Existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y las relaciones sociales en los trabajadores del Departamento de Gineco-obstétrica - H.R.G.D.V, Abancay-2022</p> <p>Existe una relación significativa y directa entre el desempeño laboral y la satisfacción personal de los trabajadores del Departamento de Gineco-obstétrica - H.R.G.D.V, Abancay-2022</p>	<p>Variable 1 Desempeño laboral</p> <p>Variable 2 Nivel de satisfacción</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño laboral <p>Variable 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios económicos • Satisfacción en el trabajo • Relaciones sociales • Satisfacción personal 	<p>Tipo de investigación: Investigación Básica</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental, transeccional de tipo correlacional.</p> <p>Población: La población estará constituida por los trabajadores del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega en número de 64.</p> <p>Muestra: La muestra, dado el tamaño de la población coincide con esta</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre satisfacción y desempeño laboral</p> <p>Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS V26</p>

Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

I. DATOS GENERALES:

1. EDAD:

- a) 20 a 30 años b) 31 a 40 años c) 41 a 60 años d) más de 61 años

2. SEXO:

- a) Masculino b) Femenino

3. GRADO DE INSTRUCCIÓN

- a) Técnico superior b) Superior Universitario

4. AÑOS DE TRABAJO

- a) 1 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 años a mas

5. SATISFACCIÓN LABORAL

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO. DA = DE ACUERDO. I = INDECISO. ED = EN DESACUERDO. TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO

N°	DIMENSIÓN	TED (1PTS)	ED (2 PTS)	I (3 PTS)	DA (4PTS)	TDA (5PTS)
	BENEFICIOS ECONOMICOS					
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.					
3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
	SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO					
5	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
6	Recibo un bono extra por trabajar en un área de emergencia					
7	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
8	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.					
	SATISFACCIÓN PERSONAL					
9	Siento que mi trabajo es rutinizado					
10	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
11	Mi trabajo es altamente estresante					
12	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
	RELACIONES SOCIALES					
13	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
14	Existe afinidad con mi grupo de trabajo					
15	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					
16	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.					

Gracias por tu colaboración

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

Periodo : _____ Fecha de Evaluación: _____

Apellidos y Nombres : _____

Cargo : _____

Dirección/Oficina : _____

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

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (TECNICOS)

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

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

Anexo 04. Validación del instrumento por juicio de expertos



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Karla Alfaro Campos

DNI: 42950193

Especialidad del validador: Gestión De los Servicios De la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

12 de mayo del 2022

Karla Alfaro Campos
C.P. 10.31423

Firma del Experto Informante.

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1		
2. La estructura del instrumento es adecuada.	1		
3. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	1		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1		
5. Los ítems son claros y entendibles.	1		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	1		

SUGERENCIAS:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Laura Diana Ramírez Román
 DNI: 43181946

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

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

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

12 de mayo del 2022


 Laura Diana Ramírez Román
 43181946

Firma del Experto Informante.

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1		
2. La estructura del instrumento es adecuada.	1		
3. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	1		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1		
5. Los ítems son claros y entendibles.	1		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	1		

SUGERENCIAS:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. YUDITH ROSA ALVARA TORRE
 DNI: 70932844

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

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

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

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

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

12 de mayo del 2022





Firma del Experto Informante.

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1		
2. La estructura del instrumento es adecuado	1		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	1		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1		
5. Los ítems son claros y entendibles	1		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	1		

SUGERENCIAS:

Anexo 05. Carta de presentación para recolección de datos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 15 de julio de 2022

Carta P. 0999-2022-UCV-EPG-SP

DOCTOR
JOSE PATRICIO BECERRA RODRIGUEZ
DIRECTOR
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA ABANCA Y

De mi mayor consideración:

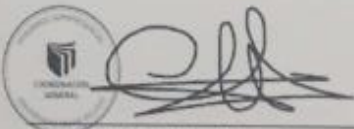
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DAVILA QUIROGA DE TRIVEÑO ZULMA**, identificado(a) con DNI/CE N° 00490701 y código de matrícula N° 7002673983; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

DESEMPEÑO LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GINECO-OBSTETRICIA - HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA, ABANCA Y - 2022.


En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

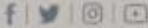
Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,


MBA, Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

 GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
PERÚ
Mg. Iris Angélica Linares Rojas
Rectora de la Unidad de Docencia e Investigación

 ucv.edu.pe

Anexo 06. Confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad de instrumentos

Variable	Alfa de Cron Bach	N° de elementos
Desempeño laboral	0.872	22
Nivel de satisfacción	0.921	23

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DANNY ALBERTO VILLEGAS RIVAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño Laboral y Nivel de Satisfacción del Departamento de Gineco-Obstetricia - Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022", cuyo autor es DAVILA QUIROGA DE TRIVEÑO ZULMA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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 César Vallejo.

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

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DANNY ALBERTO VILLEGAS RIVAS CARNET EXT.: 003066317 ORCID: 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 11- 08-2022 20:38:39

Código documento Trilce: TRI - 0406522