



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de desempeño laboral y su relación con la
satisfacción del usuario interno. Hospital de
Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión de los servicios de la salud.

AUTOR:

Br. Angeles Reyes, Robert Peter

Br. Tocto Villar, Georginea Guadalupe

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ - 2018

Jurado de Tesis

Mg. Enma Pepita Verastegui Gálvez
Presidente

Mg. Jorge Luis Díaz Agreda
Secretario

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda
Vocal

DEDICATORIA

A Dios:

Por brindarme la oportunidad de desarrollo profesional, asimismo darme la tranquilidad espiritual de culminar con éxito esta etapa.

A mis padres:

Por haberme orientado en la senda del saber, inculcando la búsqueda del conocimiento para su correcta aplicación, y desde el cielo las palabras de mi padre retumban en mi ser como si fueran hoy, “siempre busca la verdad y profésalo”.

A mis hijos:

Por ser tolerantes, compartir y hacer suya esta vivencia de capacitación personal, muchas veces limitando los compartires familiares.

A mi esposa:

Por haber aceptado el reto de capacitarnos en esta nueva etapa y sin su apoyo tenaz, su compañía en los desvelos, y sus palabras de ánimo, hubiera sido imposible lograrla.

Robert Peter Angeles Reyes

DEDICATORIA

A Dios:

Por brindarme la capacidad de asumir un nuevo reto en mi vida profesional, asimismo lograr culminar con éxito esta etapa.

A mis padres y hermanos:

Por su apoyo incondicional en el avance de mi carrera profesional, en especial a mi padre por su ejemplo de tenacidad, aún en su ausencia física, me sigue motivando a seguir en el logro de mis objetivos.

A mis hijos:

Por ser tolerantes, compartir y hacer suya esta vivencia de capacitación profesional y superación personal.

A mi Esposo:

Por ser el ente motivador en el proceso de desarrollo de mi carrera profesional, gracias por su paciencia y exigencia.

Georginea Guadalupe Tocto Villar

AGRADECIMIENTO

A nuestra asesora Dra Myriam Griselda Lora Loza:

Por su valioso tiempo dedicado a asesorarnos permanentemente con su experiencia y voz de aliento para poder alcanzar nuestros objetivos planteados.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo de la sección de Postgrado:

Por sus enseñanzas vertidas para aumentar nuestros conocimientos y lograr ser mejores profesionales.

Al personal del Hospital de Especialidades Básicas La Noria:

Que gracias a su intervención podemos presentar este estudio que redundará en la toma de decisiones para bienestar de ellos mismos.

Angeles Reyes Robert Peter
Tocto Villar Georginea Guadalupe

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Br. Georginea Guadalupe Tocto Villar, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 18133984 con la tesis titulada “Nivel de desempeño laboral relacionado con la satisfacción del usuario interno. Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es producto del trabajo propio.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni parcial ni totalmente.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, marzo 2017



Georginea Guadalupe Tocto Villar

DNI: 18133984

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Br. Robert Peter Angeles Reyes, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 32387940 con la tesis titulada “Nivel de desempeño laboral relacionado con la satisfacción del usuario interno. Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es producto del trabajo propio.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni parcial ni totalmente.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, marzo 2017



Robert Peter Angeles Reyes

DNI: 32387940

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado: nivel de desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario interno, Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017, con el propósito de alcanzar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

La presente investigación se ha circunscrito estrictamente a las pautas impuestas por la metodología de investigación científica, con la expectativa de cumplir con todas las condiciones para su aprobación.

En una primera parte se describe la realidad problemática acerca de la satisfacción del usuario interno, precisándose siete dimensiones, para lo cual se utilizó un cuestionario de satisfacción del personal de salud, bajo los lineamientos de la gestión de la calidad según RM 519-2006/MINSA, como también el desempeño laboral tomando en consideración para su construcción la directiva N° 09-2014-GRS-LL/OA-UTFP, norma específica gerencial regional que regula la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia regional de salud La Libertad y unidades ejecutoras de su ámbito, aplicado por el jefe inmediato, y consta de cuatro dimensiones. Se continúa el estudio con la ostentación, el detalle y discusión de los resultados con otras investigaciones. Por último se culmina con las conclusiones y las recomendaciones para ampliar el presente estudio en futuras investigaciones.

Por lo expuesto señores integrantes del jurado tomaremos en cuenta vuestros aportes y sugerencias y así mejorar el presente trabajo de investigación, y sepan comprender los errores involuntarios que sabremos enmendar.

Atentamente:

Angeles Reyes Robert Peter

Tocto Villar Georginea Guadalupe

ÍNDICE

Contenido	
Jurado de Tesis	ii
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Declaratoria de Autenticidad	vii
PRESENTACIÓN	viii
ÍNDICE	ix
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos al tema	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Satisfacción del usuario interno	22
1.3.2. Desempeño laboral	26
1.4. Problema	35
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	37
1.7.1. Objetivo General	37
1.7.2. Objetivos Específicos	37
II. MÉTODO	38
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	38
2.3. Variables. Operacionalización	39
2.3.1. Identificación de variables	39
2.3.2. Operacionalización de variables	40
2.4. Población y muestra	41
2.4.1. Población:	41
2.4.2. Muestra:	41

2.4.3.	Criterios de selección	42
2.4.4.	Unidad de análisis	43
2.5.	Técnica e instrumento de recolección de datos	43
2.5.1.	Técnica:	43
2.5.2.	Instrumento:	43
2.5.3.	Procedimiento	44
2.5.4.	Validación y confiabilidad del instrumento	45
2.6.	Método de análisis de datos	50
2.7.	Aspectos éticos	50
III.	RESULTADOS	52
IV.	DISCUSIÓN	62
V.	CONCLUSIONES	66
VI.	RECOMENDACIONES	69
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	70
VIII.	ANEXOS	73
	Anexo 1: Encuesta de satisfacción usuario interno	73
	Anexo 2: Formato evaluación desempeño laboral para profesionales	76
	Anexo 3: Cuadro de calificación desempeño laboral	77
	Anexo 4: Formato evaluación desempeño laboral personal técnico y auxiliares	80
	Anexo 5: Cuadro de calificación desempeño laboral personal técnico	81
	Anexo 6: Matriz de datos y cuadros estadísticos	84
	Anexo 7: Matriz de consistencia	93
	Anexo 8: Formato de Consentimiento informado para participantes	97
	Anexo 9: Solicitud de permiso para realización de estudio	98
	Anexo 10: Autorización para realizar investigación	99
	Anexo 11: Consentimiento informado para investigación	100
	Anexo 12: Cronograma de ejecución	103
	Anexo 13: Copia de juicio de expertos	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables desempeño laboral y satisfacción del usuario interno.....	40
Tabla 2	Población de trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – octubre a diciembre 2017.....	41
Tabla 3	Muestra de trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – octubre a diciembre 2017.....	42
Tabla 4	Índices correlacionales ítem – total sobre desempeño laboral.....	46
Tabla 5	Índices correlacionales ítem – total sobre satisfacción del usuario interno.....	48
Tabla 6	Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017	52
Tabla 7	Nivel de desempeño laboral según dimensiones en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017.....	53
Tabla 8	Nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital de Especialidades Básicas La Noria. Trujillo, 2017.....	54
Tabla 9	Nivel de satisfacción de los usuarios internos según dimensiones en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017... ..	55
Tabla 10	Prueba de contraste sobre la correlación entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno. Prueba Rho Spearman.....	57
Tabla 11	Prueba de contraste sobre la correlación entre desempeño laboral y las dimensiones de satisfacción del usuario interno. Prueba Rho Spearman.....	58
Tabla 12	Prueba de contraste sobre la correlación entre las dimensiones de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno. Prueba Rho Spearman.....	60
Tabla 13	Matriz de datos sobre desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.....	84
Tabla 14	Matriz de datos sobre satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017	87

Tabla 15	Prueba de normalidad - Kolmogorov Smirnov a los datos sobre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno por dimensiones.....	92
----------	---	----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Ficha Técnica: Validación y confiabilidad de Cuestionario sobre Desempeño laboral	46
Cuadro 2	Ficha Técnica: Validación y confiabilidad de Cuestionario sobre Satisfacción del usuario interno	49
Cuadro 3	Cronograma de ejecución.....	103

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017, con un diseño de investigación correlacional, desarrollado con una muestra de 112 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Entre las conclusiones se obtuvo: el nivel de desempeño laboral se ubicó en los niveles bueno y muy bueno, así también la satisfacción del usuario interno, en niveles promedio y satisfactorio. Se verificó la correlación altamente significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y alta ($r_s=0.708^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno.

Así también se detecta por un lado, la correlación altamente significativa entre desempeño laboral y las dimensiones de satisfacción del usuario interno: percepción de la interacción con el jefe inmediato ($r_s=0.594^{**}$), percepción del ambiente de trabajo ($r_s=0.554^{**}$), percepción del trabajo actual ($r_s=0.539^{**}$), percepción de la remuneración e incentivos ($r_s=0.525^{**}$), percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo ($r_s=0.492^{**}$), y percepción del trabajo en general ($r_s=0.487^{**}$) con niveles moderados; con la percepción de la oportunidad de progreso ($r_s=0.302^{**}$) con nivel bajo. Por otro lado, la correlación altamente significativa entre las dimensiones de desempeño laboral: conocimiento técnico funcional ($r_s=0.954^{**}$) con nivel muy alto, aptitud para trabajar ($r_s=0.559^{**}$), comunicación ($r_s=0.434^{**}$), organización de su trabajo ($r_s=0.415^{**}$) con niveles moderado, con la satisfacción del usuario interno.

Palabras clave: Desempeño Laboral, Satisfacción del usuario interno.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between job performance and satisfaction of the internal user of the Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017, with a correlational research design, developed with a sample of 112 workers to whom two questionnaires were applied. Among the conclusions was obtained: the level of work performance was at good and very good levels, as well as the satisfaction of the internal user, at average and satisfactory levels. The highly significant correlation between work performance and satisfaction of the internal user of the Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 was verified. Being the direct and high correlation ($r_s = 0.708^{**}$). In other words, the higher the work performance, the greater the satisfaction of the internal user. This also detects on the one hand, the highly significant correlation between work performance and the satisfaction dimensions of the internal user: perception of the interaction with the immediate supervisor ($r_s = 0.594^{**}$), perception of the work environment ($r_s = 0.554^{**}$), perception of current work ($r_s = 0.539^{**}$), perception of remuneration and incentives ($r_s = 0.525^{**}$), perception of the interrelation with coworkers ($r_s = 0.492^{**}$), and perception of work in general ($r_s = 0.487^{**}$) with moderate levels; with the perception of the opportunity of progress ($r_s = 0.302^{**}$) with low level. On the other hand, the highly significant correlation between the labor performance dimensions: functional technical knowledge ($r_s = 0.954^{**}$) with very high level, aptitude to work ($r_s = 0.559^{**}$), communication ($r_s = 0.434^{**}$), organization of their work ($r_s = 0.415^{**}$) with moderate levels, with the satisfaction of the internal user.

Keywords: Labor Performance, Internal User Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Para el logro de objetivos de los diferentes sistemas de salud, los recursos humanos cobran gran relevancia (Taghreed & Abdul, 2011). Con las nuevas características del tercer milenio (globalización económica, negocios altamente competitivos, rápidos cambios y no previsible y ambiente en constante cambio), las organizaciones que gozan de un gran éxito son las que administran las empresas conjuntamente con sus trabajadores, es decir al recurso humano se le debe tratar como agentes activos y proactivos, que tienen una inteligencia propia y desarrollan su creatividad, poseen iniciativa y decisión individual, habilidades y desarrollan sus competencias, constituyendo una poderosa unidad activa que impulsa la creatividad en la organización, resaltando al recurso humano como socios (Chiavenato I, 2011), por tanto las empresas son más competitivas, y dependen de la motivación y desempeño de sus trabajadores, para obtener cada vez mayor competitividad frente a las empresas que laboran en el mismo rubro (Dessler G, 2011),

En estudios realizados en el año 2016 a nivel mundial sobre satisfacción en los trabajadores por una empresa española líder de recursos humanos con 34 países, demostraron que la satisfacción es media en países europeos (73%), en Estados Unidos (81%), y Australia (71%), y China (63%) y Japón (47%) son los países que presentan el menor índice de satisfacción (Randstad, 2016).

Por otra parte, estudios realizados en Europa en el año 1997, muestran a Dinamarca como el país con mayor nivel de satisfacción laboral, mostrando los trabajadores europeos niveles altos de satisfacción laboral superando el 80%. En España en el periodo entre 2001 y 2004, el nivel de satisfacción del trabajador oscila entre 6,5 a 7 puntos de 10 puntos, destacando el gusto por el trabajo y el compañerismo como las principales motivaciones; y la desmotivación se evidencia en el pobre salario e itinerario de trabajo, seguido

de la poca estabilidad laboral que ha ido incrementándose desde 5.4% en el 2001 a 9.1% en el 2004 (Sanchez S, 2008).

En otro estudio denominado el análisis Randstad muestra que el 77% de los trabajadores españoles encuestados en el año 2016, se muestran felices con el empleo que tienen, implicando un incremento de 8 puntos porcentuales correspondiente al año anterior. En el mismo estudio se observa que los países europeos que superan en satisfacción laboral a los españoles son Noruega (80%) y Austria (78%), teniendo el promedio europeo de 73% de satisfacción (Randstad, 2016).

A nivel latinoamericano en un estudio realizado por la plataforma Love Mondays, en 100 mil empresas cuyas economías fueron consideradas las principales de Latinoamérica, en los países de México, Brasil y Argentina, los índices de insatisfacción se relacionaron con la remuneración y beneficios que presentaban las empresas (El Universal, 2017).

Al estar inmerso el Perú en todas las circunstancias citadas, en el año 2001, el estado en conjunto con el Ministerio de Salud aprueba el sistema de gestión de la calidad, señalando puntualmente los fundamentos, los cimientos conceptuales y su finalidad, que orientan los cimientos para perfeccionar la calidad en salud, considerando cuatro componentes, entre ellos el de información para la calidad, definiéndose un conjunto de indicadores y estándares para el primer y segundo nivel de atención elaborando algunos instrumentos técnicos para recabar información confiable que sirvan para la evaluación de la calidad, planteando la evaluación de la satisfacción del usuario interno como uno de los indicadores de calidad (MINSA, 2002).

A nivel mundial y también en el Perú, en el sector salud, se denomina personal de salud al recurso humano, que representa uno de los principales ejes de los sistemas de salud y se ha considerado como una prioridad de las actuaciones dirigidas a fortalecer dichos sistemas (OMS, 2009).

Por lo descrito, la determinación de la satisfacción del personal de salud (usuario interno) complementa la organización e interrelaciona las políticas,

los planes, las acciones y los programas que se orientan a determinar los puntos más álgidos de cada usuario interno como unidad básica para el fortalecimiento de la entidad definiendo los niveles de exigencia, cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción de su personal. Determinado éste y con una intervención adecuada, el usuario interno multiplicará sus esfuerzos, mejorará su desempeño y dedicación en la función que cumple. (Salvador, 2008) (MINSAs, 2002).

Por ello la importancia de conocer los niveles de satisfacción de los trabajadores porque de su trabajo depende la calidad del servicio que se prestan a los usuarios externos, se convierte en un factor trascendental en la gestión, en el desarrollo de la organización, cultura de la calidad, en las relaciones interpersonales que en suma se refleja en el logro de los resultados por los trabajadores (Jara, 2002 citado en Simón, 2012).

Simón (2012) señala que entre los problemas en los centros de salud es la escasa participación interdisciplinaria, los desempeños profesionales individualizados, la escasa transmisión de información a los trabajadores por el directivo, y con deficiencias en la comunicación interna. La satisfacción laboral se configura como un factor trascendental para alcanzar los objetivos de los trabajadores y de la organización, por ello se hace necesario conocer la percepción que tiene éste, sobre su trabajo y su desempeño laboral (Briseño, 2005).

Para el Perú, la entidad que vigila la salud de la población y sus propios trabajadores, es el Ministerio de Salud (MINSAs) siendo el encargado de la administración de los recursos humanos que pertenecen al Estado en este rubro, por ello asume el reto con el sistema de salud, de ingresar grandes cambios, que requieren acciones específicas y funciones nuevas, que los usuarios internos deben desarrollar, es decir, especificar sus conocimientos, habilidades y actitudes de todos los trabajadores de salud para lograr las metas esperadas de su desempeño. En ese contexto, es necesario tomar acciones para orientar el rendimiento de los usuarios internos con las metas y las tácticas del sector, determinando la medida que el trabajador contribuye

al resultado de las metas y objetivos trazados por el Ministerio de Salud, es decir, definiendo las competencias laborales genéricas (MINSA, 2011).

En un colaborador satisfecho, su disposición para prestar un servicio de calidad es mayor porque experimenta sensaciones de bienestar, consideración personal y profesional, que repercute de manera dinámica en la realización de sus actividades y a las exigencias de la organización (Sánchez, 2010 citado en Zelada, 2015).

Por lo descrito en el párrafo anterior, el MINSA orienta el cambio de las relaciones humanas y laborales impulsando las acciones de aprendizaje y el desarrollo del usuario interno para lograr los objetivos y estrategias propuestas para alcanzar una óptima calidad en la atención en los servicios de salud en todo el ámbito nacional; contando con la elaboración de las competencias laborales genéricas, como un punto de inicio en lo técnico, respecto al desempeño del usuario interno (MINSA, 2011) que conllevará a la mejora también de la atención a los ciudadanos de nuestra región.

Si bien es cierto la responsabilidad directa de la administración de recursos humano recae en el MINSA, los gerentes y/o directores de los establecimientos de salud de la región, en este caso el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, no puede estar ajeno al estudio o análisis de las necesidades de los usuarios internos y el consecuente desempeño de sus funciones de tal manera que se logren alinear las políticas de administración de recursos humanos con los resultados propuestos por la institución (GRLL, 2011) (Secretaría de gestión pública, 2013).

1.2. Trabajos previos al tema

A nivel internacional, respecto al desempeño laboral, en un estudio descriptivo en Guatemala (Sum, 2015), con la finalidad de verificar la consecuencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo, realizado en una muestra de 34 trabajadores personal administrativo. El estudio concluye, que la dotación de beneficios como algunos incentivos o recompensas mejora el desempeño de los trabajadores en las labores encomendadas por la empresa.

En un estudio chileno de (Chian & San Martín, 2015), cuyo fin fue medir cómo influye el desempeño laboral en la satisfacción laboral, estudio no experimental, transversal, descriptivo correlacional, en 259 funcionarios de la municipalidad, a quienes se aplicó un cuestionario de auto respuesta anónima y confidencial de 21 ítems, desarrollado por Hinostroza para el desempeño laboral, midiendo 6 factores, y otro cuestionario validado anteriormente con 44 ítems para la satisfacción laboral, midiendo ... factores, concluyendo que el desempeño promedio está en sobre la media (6 de una escala de 0 a 10) y los niveles de percepción de la satisfacción laboral está en media (3 de una escala de 1 a 5), y respecto a la correlación de ambas variables, se encuentra una correlación positiva y estadísticamente significativa.

En otro estudio realizado en Ecuador (Vargas, 2013) de tipo descriptivo, transversal, con el objetivo de analizar factores relacionados a la satisfacción de usuarios internos y externos en doce establecimientos de salud, se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra de 101 usuarios internos y a 499 usuarios externos que acudieron a su atención, cuyos resultados respecto a los usuarios internos, es la comunicación la de mayor significación para la satisfacción de los trabajadores.

Tenemos también el estudio realizado por, Simón (2012), cuyo objetivo fue el análisis de la influencia de dimensiones (la satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones entre profesionales entre otras) en la satisfacción de trabajadores en un centro de salud. Estudio descriptivo, transversal, con técnicas cuanti-cualitativas aplicados a una muestra de 26 trabajadores. El estudio concluye: los trabajadores están insatisfechos por su disconformidad con los salarios, la dirección, las políticas organizacionales, la comunicación interna, y las relaciones entre profesionales.

A nivel nacional encontramos un estudio realizado en Tarapoto (Cueva & Diaz, 2017) cuya finalidad fue establecer las relaciones entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño laboral, con un diseño descriptivo correlacional, aplicado en 120 colaboradores, mediante la Escala de Opiniones SL-SPC de Sonia Palma utilizando la escala de Likert,

encontrando los niveles de satisfacción laboral en la dimensión satisfacción laboral con un nivel promedio (39.2%), en significación de tarea nivel promedio (38.3%), en condiciones de trabajo nivel alto (41.7%), reconocimiento personal y/o social nivel promedio (55.0%) y beneficios económicos nivel alto (95.8%) y; para los niveles de desempeño laboral en la dimensión desempeño laboral nivel alto (35.8%), en talento humano nivel alto (40.0%), en factores internos nivel alto (46.7%) y evaluaciones nivel alto (35.0%), concluyendo que la satisfacción laboral y desempeño laboral presente una correlación alta ($r=,733$; $p<,05$).

En otro estudio que se realizó en el Hospital IV Ramiro Prialé EsSalud de Huancayo (Baldeon, 2015) un estudio de tipo observacional, analítico, comparativo para determinar la relación de la satisfacción del usuario interno con los principios laborales, tales como: salario, capacitación, separación, motivación, interrelaciones entre trabajadores, entre otros. En los resultados se identificaron las dimensiones más relevantes: tales como, de capacitación, remuneración, etc. Además se encontró mayor grado de relación entre remuneración menor y el exceso de trabajo y significancia estadística, entre la satisfacción del trabajador de salud, con la capacitación, remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo.

En otro estudio nacional encontramos (Quispe, 2015) la investigación realizado en 64 trabajadores de una Municipalidad mediante un estudio correlacional, cuya finalidad fue determinar la asociación entre clima organizacional y desempeño laboral, con un instrumento de 15 ítems para cada variable. El estudio concluye que existe relación directa entre el clima organizacional con el desempeño laboral con $p<0.05$ y coeficiente de correlación de Spearman de 0,743*.

Zelada (2014) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral y de sus dimensiones, mediante un diseño descriptivo, aplicando un cuestionario a 28 trabajadores del centro de salud. Entre las conclusiones, el 68% tiene satisfacción baja y 32% alta. En relación a las dimensiones, los beneficios laborales y/o remunerativos para el 50% alto y 50% bajo, la realización personal es bajo para el 64%y 36% alto, las

relaciones interpersonales 54% alto y 46% bajo, las relaciones con la autoridad para el 61% es bajo y para el 39% alto, el desempeño de tareas para el 57% bajo y 43% alto. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, acotando, el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, las autoridades no reconocen el trabajo bien hecho, y no consideran a los trabajadores para la toma de decisiones

A nivel local en la ciudad de Trujillo en la tesis para obtener el título de licenciada en psicología (Horna F, 2016) se realizó un estudio correlacional entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, en un establecimiento de salud, aplicando cuestionarios a 150 trabajadores, se encontró un nivel medio en las dimensiones de la satisfacción laboral como también un nivel medio de estrés laboral, se logró verificar una relación negativa significativa entre ambas variables.

Otro estudio a nivel local realizado en Trujillo (Manosalva, 2015), utilizando un diseño descriptivo transaccional de una sola casilla, aplicando una encuesta para la satisfacción laboral y otra para el desempeño de los trabajadores, aplicado a 28 trabajadores, encontrando que el 36% afirman tener mala satisfacción laboral y califican de manera muy malo su desempeño, 25% que tienen regular satisfacción laboral y califican de manera regular su desempeño, concluyendo que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral ($\chi^2=17,101$; $p=,002$), es decir la satisfacción laboral genera disminución del desempeño laboral.

También se encontró estudios a nivel local como el realizado por (Martinez, 2014) cuyo objetivo era la determinación de la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores, estudio de tipo correlacional descriptiva, aplicada a 42 trabajadores del servicio de administración tributaria - Trujillo, mediante una guía de observación y una encuesta, concluyendo que la satisfacción es bajo en la mayoría de los aspectos observados; los factores positivos fueron: la buena identificación con el trabajo de realizan y la posibilidad de crecimiento profesional; y los factores negativos: salarios, organización del trabajo, falta de información, sistema de

control y falta de reconocimiento por el trabajo ejecutado; respecto a su desempeño laboral tienen una percepción negativa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Satisfacción del usuario interno

Lawler (1991, citado por Calcina, 2012) mediante el modelo de las determinantes de expectativas y recompensas, perfeccionando la teoría motivacional de Porter y Lawler (1968, citados por Calcina, 2012), parten de la concepción relacional entre expectativas y las recompensas como determinísticos para la generación de satisfacción o contrariamente la insatisfacción en el trabajador; es decir, la satisfacción es producto de la comparación entre la expectativa que tiene el colaborador y la realidad de la recompensa recibida por el desempeño de su trabajo. Pues al sentir el trabajador que la recompensa que recibe es adecuada a su expectativa, éste alcanza la satisfacción, al contrario, le generaría insatisfacción.

Por ello las variables en el proceso que conducen a la satisfacción o insatisfacción se consideran: las inversiones personales y percibidas, en el trabajo; las inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia; las características del trabajo percibidas; y la cantidad percibida de recompensas o de compensación.

Es necesario recalcar para, Lawler las recompensas no se tratan únicamente a los beneficios económicos que pudiera recibir, sino también a aspectos tales como, el reconocimiento, el ascenso e inclusive el trato directo con la alta dirección, además de otros.

También está la teoría de la equidad, al comparar el trabajador entre lo que aporta y el resultado obtenido por otros trabajadores en su contexto. La teoría de los dos factores de Herzberg (los extrínsecos y los intrínsecos), entre los extrínsecos, se enumera a las remuneraciones, las relaciones humanas, condiciones físicas, la supervisión. Los intrínsecos al trabajo, son los llamados motivadores, tales como, posibilidades de logro,

promoción, reconocimiento y el trabajo interesante (Jiménez y Ortiz, 2002).

La motivación hacia el logro de McClelland, los trabajadores se impulsan a buscar objetivos, a la consecución de metas, a esforzarse para tener éxito. Un trabajador con este impulso busca lograr el éxito. Los logros son importantes no solo por las recompensas que los acompañen, sino principalmente por sí mismos. La motivación de afiliación, impulsa hacia las relaciones sociales, los trabajadores con motivación hacia la afiliación laboran mejor si se les felicita por sus actitudes favorables y su cooperación (Morán y Menezes, 2016),

La perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica, se basa en anteponer los intereses de los trabajadores a los de la institución, como son, la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador. Se hace necesario analizar a los aspectos subjetivos, como son la situación de trabajo en las que toma participación directa el colaborador. Es decir, en la medida que el trabajador producto de su experiencia con el ambiente de trabajo, ello determinará su calidad de vida laboral (Segurado y Argulló, 2002, citados en Granados, 2011).

El estudio sobre satisfacción laboral se origina en 1935 por Robert Hoppock (Cavalcante J, 2004) en su libro Job satisfaction y es el más estudiado por dos motivos: el primero es el resultado del trabajo humano más importante y el segundo es la asociación que siempre existe con el desempeño, esperando que los trabajadores más satisfechos sean los más productivos (Galan-Latino V, 2015).

El estudio de satisfacción laboral se da desde los años 60, y es en los 80 en donde inicia la correlación con la calidad de vida en el trabajo, su incidencia sobre la salud mental y en las interrelaciones entre la calidad de vida en el ambiente laboral y la familia, dando mayor importancia al desarrollo personal del trabajador, en un contexto de aprendizaje y capacitación a lo largo de la vida (Chiang M, 2010) (Cavalcante J, 2004).

Respecto a la definición de satisfacción laboral, existen múltiples definiciones siendo posible agruparlas en dos perspectivas diferentes: tenemos primeramente a autores que mencionan a la satisfacción como un estado de emociones, sentimientos o respuestas de afectos (Locke 1976, Crites 1969, Muelle y McCloskey 1990, Muchinsky 1993, Newstrom y Davis 1993) y en la segunda que definen a la satisfacción laboral con una actitud generalizada en relación al lugar donde trabaja (Beer 1964, Salancik y Pfeffer 1977, Harpaz 1983, Peiró 1986, Griffin y Bateman 1986, Arnold Robertson y Cooper 1991 y, Bravo, Peiró y Rodríguez 1996) en donde las actitudes aparecen como asociaciones entre objetos y respectivas evaluaciones por parte de los individuos (Cavalcante J, 2004)

En relación a los estudios realizados, en 1976 Locke (Galan-Latino V, 2015) (Chiang M, 2010), luego de realizar un estudio de 3300 investigaciones sobre satisfacción laboral, observa que no se trata de una actitud específica sino de una actitud general que es el resultado de la suma de varias actitudes específicas que tiene el trabajador respecto al lugar donde se desempeña, por ello define a la satisfacción laboral como:

- a) La satisfacción con el trabajo, que asocia la atracción personal al trabajo, la diversidad de las labores, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o control sobre los métodos.
- b) La satisfacción con el salario, que considera el monto de la remuneración y la manera como se distribuye entre los empleados (equidad) y beneficios, como las pensiones, la seguridad y las vacaciones.

También tenemos al psicólogo Frederick Herzberg, quien realiza estudios para identificar y explicar los factores que los trabajadores consideran como satisfactorio e insatisfactorio, encontrando que las personas cuando se sentían con buenos ánimos en su trabajo eran distintos que cuando se sentían mal (Galan-Latino V, 2015) (Cavalcante J, 2004) (Gamboa E, 2010), es decir en situaciones extremadamente favorables se vinculaban con factores motivadores es decir el contenido del trabajo (logro personal,

reconocimiento de los mismos, el trabajo mismo, responsabilidad, progreso y crecimiento), mientras que las circunstancias extremadamente desfavorables se asociaban a factores higiénicos es decir con el entorno del trabajo (políticas y administración, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo, salario, relación con sus compañeros, vida personal, relación con subordinados, estatus y seguridad).

Un acercamiento a la definición que tomaremos para este trabajo es la planteada por Robbins quién define a la satisfacción laboral como (Robbins & Coulter, 2014)

“la actitud general del empleado hacia el trabajo que desempeña; un empleado con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquel que se siente insatisfecho alberga actitudes negativas”

En líneas generales, a nivel mundial los estudios de satisfacción se centran en aquellas áreas de fácil medición y sean más susceptibles de poder cambiarlo, como son condiciones físicas, horarios, salarios, estructura organizacional, relaciones interpersonales. Actualmente la satisfacción de los trabajadores de la salud es uno de los indicadores que influyen en la calidad asistencial (Fernandez MI, 1995).

Todo personal insatisfecho con el lugar donde labora, además del costo que genera por su salud personal, para la organización en la que trabaja y la economía nacional, trae como consecuencia absentismo laboral, alta rotación o fluctuación de personal, disminuyendo su rendimiento físico y psicológico, la calidad del trabajo que realiza, es más propenso a accidentes, mayor casos de reclamos e indemnizaciones, y gastos médicos en su atención, es poco productivo y genera un clima organizacional negativo para la institución (García IM, 2016).

Entre las dimensiones a considerar para analizar la satisfacción del usuario interno, según MINSAs (2002) se tienen:

1. Trabajo Actual: área de designación para dar cumplimiento sus labores asignadas.

2. Trabajo en General: tareas que demandan los conocimientos que tiene el colaborador y a su vez lo involucra con todo el personal de la organización de salud, considera además aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular
3. Interacción con el Jefe Inmediato: referido a la interacción de los equipos de trabajo en términos de líder- trabajador, asesoramiento y direccionalidad, monitoreo y soporte a las labores.
4. Oportunidades de progreso: realidades que puede aprovechar el colaborador para superarse o acceder a otro nivel, tener oportunidades y expectativas de capacitación y desarrollo.
5. Remuneraciones e incentivos: reconocimientos y /o pagos que se reciben durante el desarrollo de sus labores asignadas.
6. Interrelación con sus compañeros de trabajo: interacción con los demás trabajadores que laboran en cualquier área. Son las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.
7. Ambiente de Trabajo: sentimientos de pertenencia del colaborador a la organización, formas de trasmisión de la comunicación en el interior y exterior de la institución, la toma de decisión a nivel individual y grupal.

1.3.2. Desempeño laboral

Se considera al enfoque de competencias, centrado en los resultados donde se fundamenta que los colaboradores no sólo es suficiente que cuenten con conocimientos sino su comportamiento certifica las habilidades, conocimientos y aptitudes para gestionar sus resultados (Castellanos, 2006 citado en Rodríguez y Gómez, 2014).

Por ello se considera al desempeño laboral como la medición de los resultados en función a la predisposición del trabajador a cumplir con objetivos y actividades laborales planteados por la organización (Chiavenato, 2011; Robbins, 2014). Medición referida a la evaluación del desempeño, la cual es una valoración de todas las metas, objetivos

planteados por la empresa, de las acciones que realiza cada trabajador, sus competencias particulares y su potencial de desarrollo.

Robbins (2014) enfatiza en el valor trascendental de la fijación de metas por el trabajador, les orienta hacia el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades en proceso de lograrlas, impulsando la mejora de su nivel de desempeño laboral. Así también indica el autor, que el desempeño global, se orienta mejor cuando las metas poseen un considerable índice de dificultad, en sentido contrario a cuando las metas propuestas se consideran fáciles.

Para Nieves, Nieves y Ruz (2013) el desempeño laboral es la evaluación del cumplimiento de obligaciones, tareas y deberes, en función a estándares propios de su puesto de trabajo exigido por la institución. De esta manera el desempeño es traducido como la forma y las modalidades empleadas por el trabajador para ejecutar su labor, adicionando actitudes y el compromiso predisponiendo al colaborador a concretar logros con respecto a resultados esperados.

Los factores externos que influyen en el desempeño laboral están la irritabilidad, la incertidumbre o riesgo relativo que propicia la organización sobre temores de sus trabajadores por su inseguridad laboral y repercute en su calidad de vida; y por otro lado la preocupación por el costo de vida debido a que los sueldos y salarios no permiten la calidad de vida que aspiran los trabajadores. Entre los factores internos determinantes de estrés se encuentran los sistemas administrados inadecuadamente, deficiente gestión de procesos, inadecuada cultura organizacional, capacitación y desarrollo ausente, liderazgo poco participativo, mala definición de funciones, deficiente tecnología y ergonomía, pero estos factores son más controlables y requieren la atención de la organización, por tanto se debe contar con supervisores capacitados en la gestión interna (García IM, 2016).

Un experto en Desempeño laboral necesita conocer tanto los aspectos técnicos como los referidos a cual es y cómo se define la estrategia de la organización, cómo se derivan de esas estrategias los objetivos y la

planificación para mejora del desempeño laboral, cómo se evalúa la eficacia, la eficiencia y la rentabilidad del Desempeño laboral. Por tanto el gestor debe proporcionar a los trabajadores modelos de excelencia en el manejo de sus pensamientos e interacciones con su entorno que conduzcan a los resultados esperados (García IM, 2016). También se puede agregar que una función importante es el determinar el personal adecuado, en número necesario y en el ámbito correcto (Robbins SP, 2014).

El desempeño laboral es importante por tres razones: la primera es una fuente significativa de ventaja competitiva, si está orientada a las personas, desarrolla una ventaja por el hecho de crear un valor superior para todos los grupos que tienen intereses en ella; la segunda, debe ser parte fundamental de la estrategia de la organización, por lo tanto se debe trabajar con ellos mismos y tratarlos como socios, en lugar de verlos como un costo que hay que evitar o minimizar en lo posible; y por último, la forma cómo se trata al trabajador tiene un impacto significativo en su desempeño, conllevando al desarrollo de prácticas laborales de alto rendimiento, teniendo como característica en común, la intención de fomentar la participación de los trabajadores, el compromiso con la mejora de sus conocimientos, habilidades y aptitudes, lo que tiene una tendencia a retener a aquellos trabajadores con alto rendimiento y aquellos con mal desempeño abandonen la organización (Robbins, 2014).

La medición del desempeño significa darle un valor o una calificación al desempeño actual o anterior, que tiene un trabajador en relación a los estándares establecidos previamente por la empresa con la finalidad de retroalimentar a los mismos y brindar incentivos de acuerdo a sus resultados y también en el caso de deficiencias, poder colaborar con los trabajadores en mejorar sus desempeño y lograr que sean sobresalientes en sus lugares de trabajo. Veamos las tres razones para plantear la evaluación del desempeño de los trabajadores, tal como lo sustenta Robbins en sus tres razones: primero, brindan información importante como para tomar decisiones a quienes y cuanto voy a promocionarlo o gratificarlo; segundo, va a permitir elaborar un plan de corrección con la

fallas encontradas y poder corregirlas; tercero, son muy útiles para el desarrollo profesional al brindar información sobre sus fortalezas y debilidades encontradas (Dessler G, 2011).

La aplicación de las evaluaciones debe ser realizada por los supervisores inmediatos como se demuestran en un 92% de una encuesta, ya que cuenta con una posición más cercana para observar a cada trabajador, y luego debe ser refrendada por el jefe del supervisor. Pero también puede darse la evaluación por compañeros de trabajo de su misma área, a lo que se llama evaluación por pares. Otras empresas utilizan un grupo de personas entre supervisores y representante de los trabajadores de esa área para la evaluación correspondiente. También se puede realizar una evaluación por parte del propio trabajador, denominado autoevaluación. Y por último, algunas empresas tienen la política de calificar a sus supervisores, llamado retroalimentación ascendente (Dessler G, 2011)

Para Dessler los métodos de evaluación del desempeño básicos vienen a ser (Dessler G, 2011):

- a. Escala de puntuación gráfica: menciona en cada indicador propuesto los rasgos de la evaluación y el rango de desempeño de cada uno, logrando marcar con un círculo o un aspa la puntuación que describa mejor su desempeño, para luego sumar todas las puntuaciones y obtener la calificación final.
- b. Clasificación alterna: clasificar a los trabajadores de mejor a peor trabajador con ciertas características utilizando un modelo semejante al anterior con puntajes que puedan clasificar a todos los trabajadores y obtener una clasificación de todos.
- c. Comparación por pares: cada trabajador se compara con otro trabajador de la misma área, en cada uno de los indicadores a utilizar, marcando con un signo “+” para aquel que sobresale en ese indicador y “-“ para aquel que no sobresale, al final se cuenta qué trabajador obtuvo mayor veces el signo “+” y se establece la evaluación por cada indicador y luego quien tiene mayores indicadores sobresalientes.

- d. Distribución forzada: se asigna porcentajes determinados en categorías de desempeño (10% superior, 80% medio y 10% inferior) y se designa un grupo de trabajadores para evaluarse, aplicada la evaluación, los trabajadores que se encuentren en el 10% inferior se da oportunidad para que tomen una capacitación para mejorar su desempeño y se vuelve a evaluar en un tiempo determinado (45 días, 90 días), si no han logrado superar el puntaje de desempeño se le invita a renunciar con derecho a pago de indemnización, pero si decide quedarse aún y mejorar su desempeño pero no lo logra, se despedirá sin indemnización.
- e. Incidente crítico: se relaciona a llevar un registro de ocurrencias positivas y negativas de su comportamiento como empleado y revisarlo conjuntamente en momentos predeterminados. Generalmente es usado en forma complementaria a otras evaluaciones.
- f. Escalas de clasificación basadas en el comportamiento: toma como referencia las ventajas de la descripción de incidentes críticos como de las puntuaciones, complementada con ejemplos descriptivos específicos de desempeño aceptable y deficiente.
- g. Evaluación en la práctica: método que fusionan diversos enfoques, por ejemplo escala gráfica con situaciones críticas.
- h. De administración por objetivos: es requisito indispensable la formulación de metas medibles y específicas para cada trabajador, y se realice evaluaciones periódicas de está en relación a la meta final, lo cual demuestra el desempeño de cada uno de los trabajadores y las correcciones que se puedan ejecutar para lograr dichas metas.
- i. Evaluaciones computarizadas y basadas en la web: se fija la meta o los indicadores de evaluación y se ingresa a una computadora que puede estar conectada a la web, cada supervisor tiene la facilidad de ingresar y realizar la evaluación de cada trabajador, arrojando un resultado que puede ser visto por el trabajador para que establezca

los planes de corrección o cumplimiento de las metas trazadas. Para ello también se tiene varios software que ya están con sus correspondientes calificaciones y sólo se ingresa los datos, se resuelve el cuestionario y nos informa de la evaluación del desempeño de los trabajadores.

La evaluación del desempeño laboral se le entiende como un proceso de evaluación continuo, sistemático y objetivo del conjunto de actitudes, aptitudes y rendimiento laboral del trabajador, en cumplimiento de sus obligaciones, funciones y responsabilidades. Son cuatro las dimensiones que considera MINSa mediante su Directiva N°09-2014-GRS-LL/OA-UTFP-LA LIBERTAD 2014:

1. Conocimiento técnico funcional, evalúa la aplicación de conocimientos, dominio de técnicas, herramientas y procesos de unidad y/o conocimiento de sus funciones, según corresponda. Para ello se consideró evaluar el conocimiento técnico funcional, la capacidad de solución de problemas y la asistencia jefe inmediato.
2. Organización del trabajo, mide la capacidad de organización de su trabajo, estableciendo prioridades en sus actividades y organizándose para dar solución a los problemas presentes y función. Para ello se consideró evaluar la organización de su trabajo y los resultados esperados.
3. Comunicación, evalúa la capacidad de expresar conceptos e ideas en forma clara y efectiva así como escuchar al otro y comprender su mensaje, implica capacidad de comunicar por escrito con claridad y síntesis. Para ello se consideró evaluar, la emisión del mensaje y la recepción del mensaje.
4. Aptitud para trabajar, evalúa el empeño, apertura y nivel de identificación laboral que le permite tener una actitud positiva al trabajo y al cambio. Para ello se consideró evaluar, el espíritu de colaboración, la actitud frente al cambio, la discreción al trabajo y el trato al usuario.

Al hablar de la relación entre satisfacción y desempeño laboral, mucho tiempo se ha tomado en esta investigación relacional, a pesar de los intentos en el pasado de los directivos en las organizaciones buscaron mantener contentos a sus colaboradores, compartiendo actividades extra laborales, tales como capacitaciones y asesorías a sus trabajadores, hasta paseos al campo. A pesar de ello, la correlación entre ambas variables se ha demostrado que es mínima, estableciendo una asociación fuerte cuando el trabajador no está sujeto a limitaciones ni control (Atalaya, 1999).

Por otra parte Pinilla (1982) al conceptualizar satisfacción laboral como la actitud general adoptada por el trabajador ante su labor o tarea, cuando éste ha logrado dar solución a sus necesidades básicas. Pues a partir de ello el trabajador logra libertad psicológica, estimulando en él la búsqueda del cumplimiento de nuevos objetivos, e incrementar su expectativa de superación. De este modo los trabajadores satisfechos con su tarea desarrollan sentido de pertenencia con la organización, al considerar que el pago y el trato recibido son los adecuados, al tener una línea de carrera pueden acceder a ascensos. Contrariamente, los trabajadores disconformes con su remuneración, o son maltratados, o desarrollan tareas rutinarias, sin posibilidades de promocionar a puestos de mayor jerarquía. Son estas personas las que presentan menor desempeño y son menos productivos.

Existe una teoría (Robbins & Coulter, 2014) sobre el enfoque del comportamiento organizacional centrado en tres áreas, la primera, sobre comportamiento individual, que incluye los aspectos psicológicos como las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación; la segunda, se ocupa del comportamiento grupal, en las que se toma en cuenta, las normas, los roles, la creación de equipos, el liderazgo y el conflicto; y por último los aspectos organizacionales como la estructura, la cultura y las políticas y, las prácticas relacionadas con los aspectos organizacionales.

El objetivo de estudiar el comportamiento organizacional es explicar y predecir el comportamiento y cómo influir en él, es decir poder predecir cómo responderán los trabajadores ante diversas acciones y decisiones, e influir en la conducta de la fuerza laboral. Se han identificado seis comportamientos muy importantes que se pueden influir: La productividad del empleado, el ausentismo, la rotación de personal, el comportamiento cívico organizacional (CCO), la satisfacción laboral y el mal comportamiento en el trabajo. Como se está estudiando la satisfacción laboral en este estudio, veremos cómo se puede influenciar sobre el mal comportamiento del trabajo durante su jornada laboral, entendiendo que es cualquier conducta asumida intencionalmente por un empleado que puede dañar la organización o a los individuos que la conforman. Para comprender este comportamiento estudiaremos la comprensión de los siguientes factores psicológicos: las actitudes del trabajador, la percepción y el aprendizaje.

El primer factor son las actitudes, que son declaraciones evaluativas, favorables o desfavorables, que se emiten respecto a los objetos, personas o acontecimientos, es decir es el reflejo de cómo se siente el individuo en relación con algo. Las actitudes están compuestas por un componente cognitivo (las creencias, las opiniones, los conocimientos o la información que tienen los individuos), un componente afectivo (ingrediente emocional o sensible, que produce respuesta conductual) y un componente conductual (intención de comportarse de cierta manera respecto de alguien o algo). Por lo visto su comprensión es compleja, pero en el habla coloquial se hace referencia solo al componente afectivo, y principalmente aquel que esté relacionado con el trabajo, entre ellas las que más se han estudiado son la satisfacción laboral, la participación en el trabajo y el compromiso organizacional y otro concepto que ha generado gran expectativa es el involucramiento del trabajador con el trabajo que realiza.

Desarrollando los puntos de este componente afectivo, tenemos para la satisfacción laboral, que se refiere a la actitud general que tiene una persona en relación con el trabajo que desempeña, si su satisfacción es

alta sin duda tendrá una actitud positiva para el trabajo, si está insatisfecho mostrará una actitud negativa. Si se relaciona con su productividad, se ha observado que su relación es alta, al verse instituciones con altos niveles de satisfacción y también la presencia de mejoras en su productividad; para el ausentismo laboral no muestra una buena relación, ya que se encuentra investigaciones que señalan a empleados que tienen mayor satisfacción presentan menores niveles de ausentismo laboral, por otro lado se corre el riesgo que si se fomenta la liberalidad de ausentismo, incluso aquellos trabajadores con menos ausentismo, podrían tomarse algunos días libres alegando una enfermedad; en relación con rotación de personal, es mucho más fuerte, ya que trabajadores con buena satisfacción presentan menos rotación, por tanto el nivel de satisfacción no es tan importante para tomar decisiones de rotación, por el contrario aquel empleado con satisfacción sobresaliente se trata en todo lo posible para retenerlo; con relación a la satisfacción del cliente, se tendría sólo al personal con trato directo con el cliente y si presenta relación, ya que los trabajadores más satisfechos presentan una mejor predisposición para la atención de los mismos aumentando la lealtad de los mismos, y en caso contrario un empleado insatisfecho hará que los clientes no se encuentren también satisfechos y bajaría la lealtad de los mismos; en relación al CCO, las investigaciones señalan una modesta relación ya que está relacionada en lo grupal a las percepciones de justicia, si “algo” percibe como injusto, y otro punto relacionado a lo individual es respecto al tipo de comportamiento cívico que exhibe el grupo de trabajo; y respecto al mal comportamiento en el lugar de trabajo, el trabajador que está insatisfecho lo expresará de alguna manera, el problema estriba en predecir cómo lo hará.

El otro punto es la participación laboral y compromiso organización, siendo el primero, el grado que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es el ingrediente importante de su valor como trabajador; y el segundo, el grado de compromiso que un trabajador tiene con la organización donde

labora, con sus objetivos y desea mantener su relación laboral en ella; observando en ambas que los trabajadores con buena actitud, presentan menor ausentismo laboral y rotación de personal, siendo el segundo un mejor indicador, que se está quedando en el olvido, debido a que en la actualidad los trabajadores no suelen permanecer en una sola organización durante su vida laboral pero si lo es la percepción del respaldo organizacional, es decir el compromiso de la organización para sus trabajadores puede ser benéfico.

Y el tercer punto del componente afectivo es el involucramiento del empleado, es decir que los trabajadores se sientan satisfechos y entusiasmados por su labor, quiere decir que un trabajador que muestra un elevado involucramiento tiene pasión por su trabajo y está profundamente conectado con él (Zepeda, Delgado, Soto, & Soto, 2016).

Un estudio realizado en más 12,000 trabajadores encontró los siguientes factores que contribuyen al involucramiento: respeto, tipo de labor, equilibrio entre vida laboral y familiar, buen servicio al cliente, pago base, compañeros de trabajo, beneficios, potencial de desarrollo profesional a largo plazo, oportunidades de aprendizaje y progreso, flexibilidad laboral, oportunidades de ascenso y pagos/bonos variables. Entre los beneficios de personal involucrado que son 2,5 veces más propensos a tener un desempeño sobresaliente, y las empresas tienen tasas de retenciones más altas. En un estudio realizado en enfermeras de un hospital, se relaciona a participación en la toma de decisiones, autonomía, satisfacción laboral, retroalimentación, variedad de tareas, importancia de las tareas, siendo satisfacción laboral y retroalimentación las variables que más se relacionan (Zepeda, Delgado, Soto, & Soto, 2016).

1.4. Problema

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, de la ciudad de Trujillo, durante el periodo de octubre a diciembre del 2017?

1.5. Justificación del estudio

- **Teórica:** esta investigación se realiza con el propósito de profundizar y aportar datos acerca de la evaluación sobre el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores y su desempeño laboral, función que lo realiza el MINSA semestralmente, dentro de sus políticas de reforma de salud, de tal manera que se realice la retroalimentación entre los trabajadores para el planteamiento oportuno de mejoras en el cumplimiento de los objetivos del hospital y del propio trabajador, sabiendo que toda persona necesita conocer cómo está su desempeño para el planteamiento oportuno de mejoras y el cumplimiento de los objetivos del hospital y del propio trabajador, el que incide de manera inmediata en la prestación de los servicios de salud y finalmente en la salud de la población.
- **Metodológica:** permitirá describir las relaciones entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario interno según cuatro dimensiones para los profesionales y tres para el personal técnico. Es decir nos permitirá conocer en qué medida que tanto se está trabajando y determinar las condiciones de trabajo, que mejoren su satisfacción.
- **Práctica:** la presente investigación es importante tanto para el personal de salud como para el propio hospital, pues existe la necesidad de conocer el grado de satisfacción del personal de salud y su desempeño desde el punto de vista de su conocimiento técnico funcional, su organización en el trabajo, la actitud para trabajar y al encontrar niveles bajos y si existiera relación poder tomar medidas adecuadas para mejorar la satisfacción y también el desempeño laboral, además de ello ayudaría a los gestores del hospital a una mejor toma de decisiones.
- **Social:** la investigación aportará valiosa información gracias al uso de los instrumentos validados y reconocidos por la comunidad científica, lo que permite la obtención de resultados confiables de tal manera que la información con la que se cuenta actualmente acerca de satisfacción laboral y desempeño laboral del personal de salud se profundice, logrando mejorar el índice de ambas variables.

1.6. Hipótesis

Ha: Existe relación entre nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017

Ho: No existe relación entre el nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, durante el periodo de octubre a diciembre del 2017

1.7.2. Objetivos Específicos

1. Establecer el nivel de Desempeño laboral en los usuarios internos del Hospital de Especialidades Básicas La Noria.
2. Establecer el nivel de satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria.
3. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del trabajo actual inherente a la satisfacción del usuario interno.
4. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del trabajo en general inherente a la satisfacción del usuario interno.
5. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la interacción con el jefe inmediato inherente a la satisfacción del usuario interno.
6. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la oportunidad de progreso inherente a la satisfacción del usuario interno.

7. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la remuneración e incentivos inherente a la satisfacción del usuario interno.
8. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo inherente a la satisfacción del usuario interno.
9. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del ambiente de trabajo con los compañeros de trabajo inherente a la satisfacción del usuario interno.
10. Determinar la relación entre conocimiento técnico funcional inherente al desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.
11. Determinar la relación entre organización de su trabajo inherente al desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.
12. Determinar la relación entre comunicación inherente al desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.
13. Determinar la relación entre aptitud para trabajar inherente al desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.

II. MÉTODO

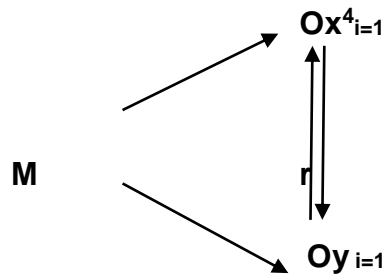
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo, se busca especificar las características que presenta el trabajador de salud del Hospital de Especialidades Básicas La Noria respecto a su satisfacción laboral y su desempeño laboral.

Correlacional, cuya finalidad es determinar el nivel de relación entre las dos variables en estudio.

2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental de tipo correlacional, de carácter transversal. (Hernández, 2012)



Dónde:

M: Representa la muestra considerada para el estudio

X: Representa la variable: Nivel de desempeño laboral

Y: Representa la variable: Satisfacción del usuario interno

Oy: Representa a la observación y medición general de la variable satisfacción del usuario interno: percepción del trabajo actual, percepción del trabajo en general, percepción de la interacción con el jefe inmediato, percepción de la oportunidad de progreso, percepción de las remuneraciones e incentivos, percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo, percepción del ambiente de trabajo.

O: Representa las observaciones a efectuar a las variables

Ox⁴: Representa a la observación y medición por cada dimensión de la variable (i=1) nivel de desempeño laboral: capacidad técnico funcional, organización en el trabajo, comunicación y actitud para trabajar

r: Representa la correlación que existe entre las variables

2.3. Variables. Operacionalización

2.3.1. Identificación de variables

Al ser un estudio transversal, correlacional, se cuenta con dos variables

VARIABLE 1:

- Desempeño laboral

VARIABLE 2:

- Satisfacción del usuario interno

2.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables desempeño laboral y satisfacción del usuario interno

Tabla 1: Identificación de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones		Indicadores	Escala de Medición
V1: Desempeño laboral	Es la medición de los resultados respecto a la predisposición del trabajador a cumplir con objetivos y actividades laborales planteados por la organización (Chiavenato, 2011; Robbins, 2014).	Proceso continuo, sistemático y objetivo del conjunto de actitudes, aptitudes y rendimiento laboral del trabajador, en cumplimiento de sus obligaciones, funciones y responsabilidades.	Conocimiento funcional	- Dominio en la aplicación de conocimiento. - Capacidad de solución de problemas - Asistencia inmediata	Grado de desempeño laboral obtenido por las jefaturas inmediatas	Ordinal
			Organización del trabajo	- Efectividad - logro de resultados		
			Comunicación	- Intercambio de ideas - verificación de mensajes		
			Aptitud para trabajar	- Colaboración - actitud frente al cambio, - Discreción al trabajo, - cordialidad		
V2: satisfacción del usuario interno	Percepción que tienen los usuarios internos de su lugar de trabajo que se traduce en satisfacción o insatisfacción relacionado a lo que espera de la organización o percibe de ella (Robbins & Coutler, 2014; MINSA, 2002)	Los aspectos a ser considerados son: el área de trabajo asignado, el trabajo en relación a estructura general y organización del trabajo, interacción con su líder, oportunidad de superación, reconocimiento por la labor encomendada, la relación interpersonal, sensación de pertenencia a la institución.	Percepción del trabajo actual	- objetivos y responsabilidades- organización. - retos y habilidades - información oportuna,	Grado percibido de la satisfacción del usuario interno	Ordinal
			Percepción del trabajo en general	- Adaptación, - recursos - satisfacción con el centro.		
			Percepción de la interacción con el jefe inmediato	- reconocimiento de autoridades, - innovación de jefes, - dominio técnico y conocimiento de jefes, - toma de decisiones consensuado, - información oportuna,		
			Percepción de la oportunidad de progreso	- desarrollo de habilidades, - desarrollo humano.		
			Percepción de la remuneración e incentivos	- sueldo, - empatía de necesidades		
			Percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo	- trabajo en equipo, - resolución de problemas		
			Percepción del ambiente de trabajo	- claridad y transparencia de conocimientos, - apoyo y asesoramiento, - expresión de opiniones, - Imagen de la institución.		

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población:

Existen 157 trabajadores que laboran para el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, siendo administrativos un 16%, de servicios generales 8% y que brindan atención directa al público un 76% del total de trabajadores.

Tabla 2

Población de trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – octubre a diciembre 2017

GRUPO OCUPACIONAL	NUMERO	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVO	25	15.9
SERVICIOS GENERALES	12	7.6
MEDICO	28	17.8
ENFERMERA	17	10.8
OBSTETRA	11	7.0
TECNICO	4	2.5
TECNOLOGO	2	1.3
ODONTOLOGO	4	2.5
TEC. ENFERMERIA	31	19.7
LABORATORIO	8	5.1
QUIMICO FARMACEUTICO	7	4.5
TRABAJADORA SOCIAL	1	0.6
PSICOLOGA	3	1.9
NUTRICIONISTA	4	2.5
TOTAL	157	100

2.4.2. Muestra:

Estuvo constituida por los 112 trabajadores asistenciales del Hospital de Especialidades Básicas la Noria.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 N + Z^2 pq} = 112$$

Dónde:

Valor de nivel de confianza al 95% (Z) de 1.96

Valor de proporción de fracaso (q) de 0.50

Valor de proporción de éxito (p) de 0.50

Valor error de precisión de 5%

Tabla 3

Muestra de trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – octubre a diciembre 2017

GRUPO OCUPACIONAL	NUMERO	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVO	18	15.9
SERVICIOS GENERALES	8	7.6
MEDICO	20	17.8
ENFERMERA	12	10.8
OBSTETRA	8	7
TECNICO	3	2.5
TECNOLOGO	1	1.3
ODONTOLOGO	3	2.5
TEC. ENFERMERIA	22	19.7
LABORATORIO	6	5.1
QUIMICO FARMACEUTICO	5	4.5
TRABAJADORA SOCIAL	1	0.6
PSICOLOGA	2	1.9
NUTRICIONISTA	3	2.5
TOTAL	112	100

Muestreo aleatorio y por categorías

2.4.3. Criterios de selección

2.4.3.1. De inclusión:

- Personal que ingresó a laborar al establecimiento antes de los últimos seis meses del momento de aplicación de encuesta.
- Ser trabajador asignado al establecimiento de salud.
- Personal que aceptó participar en el presente estudio con firma de su consentimiento informado (Anexo 6).

2.4.3.2. **De exclusión:**

- Personal que ingresó a laborar durante los seis últimos meses.

2.4.4. **Unidad de análisis**

Todos los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria que cumplieron con los criterios de inclusión

2.5. **Técnica e instrumento de recolección de datos**

2.5.1. **Técnica:**

Encuesta

2.5.2. **Instrumento:**

Para el presente estudio se utilizó un cuestionario para recabar la información acerca de la satisfacción del personal de salud que es llenado personalmente por cada trabajador, y para el desempeño laboral será evaluado por el jefe inmediato en dos instrumentos uno para personal de salud profesional y otro para personal técnico.

Ficha de evaluación del desempeño laboral con cuatro dimensiones para los trabajadores (conocimiento técnico funcional, organización de trabajo, comunicación y aptitud para trabajar). Dicho instrumento (Anexo 2 y 4) tiene una matriz explicativa (Anexo 3 y 5) para la calificación tanto a personal profesional como a personal técnico y su aplicación es realizada por las jefaturas inmediatas del trabajador. Esta herramienta se basó en la Directiva N° 09-2014-GRS-LL/OA-UTFP, “Norma específica gerencial regional que regula la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud La Libertad y unidades ejecutoras de su ámbito” de la Gerencia Regional de Salud La Libertad.

Se extrajo puntos específicos para cada criterio de evaluación encontrados en la matriz de grados de calificación y encontrando para el primer factor de evaluación (conocimiento técnico funcional) tres subcriterio como son el conocimiento técnico funcional en sí, la capacidad de poder solucionar problemas presentados en el lugar de

trabajo y si fue necesario la asistencia del jefe inmediato para poder cumplir con sus funciones; en el segundo factor de evaluación (organización para el trabajo) se encontraron dos subcriterios: la organización para el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de los mismos referido como resultado esperado; para el tercer factor de evaluación (comunicación), se encontró dos subcriterios relacionados a la emisión del mensaje por parte del trabajador y la verificación de la llegada del mensaje al interlocutor; y para el cuarto factor de evaluación (aptitud para trabajar) se encontró cuatro subcriterios, el espíritu de colaboración del trabajador con sus compañeros o usuarios externos, actitud frente al cambio para asumir nuevos retos, discreción en las labores relacionados al trabajo, y el trato brindado al usuario externo en las atenciones brindadas.

Para ello se llena las matrices de calificación por cada fila se marca una sola casilla y luego se plasma el puntaje en las fichas de calificación según sea el personal profesional o técnico, se suman según la calificación y se saca el porcentaje en relación a la puntuación máxima para la calificación final.

Para la satisfacción del usuario interno se cuenta con un instrumento que consta de 22 ítems, relacionados a la percepción que el trabajador tiene de su centro de labores, divididos en: trabajo actual (4 ítems), trabajo en general (3 ítems), interacción con jefe inmediato (5 ítems), oportunidad de progreso (2 ítems), remuneración e incentivos (2 ítems), interrelación con los compañeros de trabajo (2 ítems) y ambiente de trabajo (4 ítems), tomado de la Encuesta de satisfacción del personal de salud del Ministerio de Salud publicado el 2002 en Lima Perú.

2.5.3. Procedimiento

Contando con la aprobación del proyecto de investigación se procedió a obtener el permiso correspondiente del director del Hospital Especialidades Básicas La Noria, mediante una solicitud, para la aplicación del instrumento de investigación en todos los profesionales que laboran en el hospital que son nuestro sujeto de estudio.

2.5.4. Validación y confiabilidad del instrumento

La validación de los instrumentos se realizó alcanzando el cuestionario sobre satisfacción del usuario interno y la ficha de evaluación del desempeño laboral a tres profesionales expertos, un médico, una enfermera y un odontólogo de otras institución, para su revisión y corrección respectiva, los cuales no refirieron objeción alguna.

2.5.4.1. Desempeño laboral

Validez: se procedió primero validar el contenido del cuestionario sobre desempeño laboral construido en base de la Directiva N° 09-2014-GRS-LL/OA-UTFP mediante juicio de 3 expertos, entre ellos un médico, una enfermera y un odontólogo (anexo 13).

Luego el autor de la presente investigación procede a validar los ítems mediante índices correlacionales ítem total con la finalidad de discriminar los ítems. De los resultados todos los ítems son válidos por ser sus valores r superiores a 0.400 (ver tabla 4).

Tabla 4

Índices correlacionales ítem – total sobre desempeño laboral

Items	Conocimiento técnico funcional	Organización de su trabajo	Comunicación	Aptitud para trabajar
I1	,819**			
I2	,839*			
I3	,953**			
I4		,829*		
I5		,748**		
I6			,677**	
I7			,615*	
I8				,542*
I9				,627**
I10				,804*
I11				,844*

Confiabilidad: el autor de la presente investigación después de pilotear la ficha de evaluación en una muestra de 20 trabajadores del Hospital Especialidades Básicas La Noria, sin afectar la muestra para el estudio. De los resultados el coeficiente de consistencia interna de los 11 ítems es de 0.875 considerando al cuestionario aceptable para medir nivel de desempeño laboral a los trabajadores del Hospital Especialidades Básicas La Noria.

CUADRO 1

Ficha Técnica: Validación y confiabilidad de Cuestionario sobre nivel de desempeño laboral

Título:	“Propiedades psicométricas del Cuestionario sobre desempeño laboral: Estudio de validación confiabilidad de instrumento.”
Autores:	Angeles Reyes, Robert Peter y Tocto Villar, Georginea Guadalupe (2017)
Fecha	Noviembre del 2017
Contexto y población:	Conformada por 20 trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria.

Estructura	El cuestionario sobre desempeño laboral medido en cuatro dimensiones para los trabajadores del hospital de Especialidades Básicas La Noria (conocimiento técnico funcional, organización de trabajo, comunicación y aptitud para trabajar) basándose de la Directiva N° 09-2014-GRS-LL/OA-UTFP.
Medición	Afirmaciones en positivo y haciendo uso de la escala valorativa de 1 a 4, donde, 1 deficiente, 2: regular, 3: bueno y 4: muy bueno.
Resultados	Nivel de desempeño laboral <ul style="list-style-type: none"> - La confiabilidad se midió mediante el Alfa de Cronbach, el cual arrojó para el cuestionario un valor de ,875. - Para la validez de contenido mediante el juicio de tres expertos - Para la validez de ítem, mediante índices correlacionales ítem-total, observándose valores r mayores a 0.40 en todos los ítems, considerando válido los instrumentos.
Conclusiones	Se demuestra sólidamente la estructura teórica, la consistencia interna y validez de contenido y constructo a nivel estadístico respecto al cuestionario sobre desempeño laboral, recomendándose su aplicación en el hospital de Especialidades Básicas La Noria.

2.5.4.2. Satisfacción del usuario interno

Validez: se procedió primero validar el contenido del cuestionario sobre satisfacción laboral construido en base al manual de medición de la satisfacción del usuario interno para establecimientos de salud MINSA propuesto en el año 2002, mediante juicio de 3 expertos, entre ellos un médico, una enfermera y un odontólogo (anexo 13).

Luego el autor de la presente investigación procede a validar los ítems mediante índices correlacionales ítem total con la finalidad de discriminar los ítems. De los resultados todos los ítems son válidos por ser sus valores r superiores a 0.400 (ver tabla 5).

Tabla 5
Índices correlacionales ítem – total sobre satisfacción del usuario interno

Item	Percepción del trabajo actual	Percepción del trabajo en general	Percepción de la interacción con el jefe inmediato	Percepción de la oportunidad de progreso	Percepción de la remuneración e incentivos	Percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo	Percepción del ambiente de trabajo
I1	,569**						
I2	,569**						
I3	,513**						
I4	,589*						
I5		,428*					
I6		,437**					
I7		,465*					
I8			,402**				
I9			,587**				
I10			,514*				
I11			,414**				
I12			,451**				
I13				,422*			
I14				,526**			
I15					,522**		
I16					,601*		
I17						,652**	
I18						,559**	
I19							,467**
I20							,588*
I21							,569**
I22							,498*

Confiabilidad: el autor de la presente investigación después de pilotear el cuestionario sobre satisfacción del usuario interno a una muestra de 20 trabajadores del Hospital Especialidades Básicas La Noria, sin afectar la muestra para el estudio. De los resultados el coeficiente de consistencia interna de los 22 ítems es de 0.899 considerando al cuestionario aceptable para medir satisfacción del usuario interno a los trabajadores del Hospital Especialidades Básicas La Noria.

Cuadro 2

Ficha Técnica: Validación y confiabilidad de Cuestionario sobre Satisfacción del usuario interno

Título:	“Propiedades psicométricas del Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno: Estudio de validación y confiabilidad de cuestionario”
Autores:	Angeles Reyes, Robert Peter y Tocto Villar, Georginea Guadalupe (2017)
Fecha	Noviembre del 2017
Contexto y población:	Conformada por 20 trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria.
Estructura	El cuestionario sobre satisfacción del usuario interno instrumento que consta de 22 ítems, relacionados a la percepción que el trabajador tiene de su centro de labores, divididos en 7 dimensiones: trabajo actual, trabajo en general, interacción con jefe inmediato, oportunidad de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo, basándose de la Encuesta de satisfacción del personal de salud del Ministerio de Salud publicado el 2002 en Lima Perú
Medición	Afirmaciones en positivo y haciendo uso de la escala valorativa de 1 a 5, donde 1 muy desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: indiferente, 4: en acuerdo y 5: muy en acuerdo.
Resultados	Nivel de satisfacción del usuario interno <ul style="list-style-type: none"> - La confiabilidad se midió mediante el Alfa de Cronbach, el cual arrojó para el cuestionario un valor de ,899. - Para la validez de contenido mediante el juicio de tres expertos - Para la validez de ítem, mediante índices correlacionales ítem-total, observándose valores r mayores a 0.40 en todos los ítems, considerando válido los instrumentos.
Conclusiones	Se demuestra sólidamente la estructura teórica, la consistencia interna y validez de contenido y constructo a nivel estadístico respecto al cuestionario sobre satisfacción del usuario interno, recomendándose su aplicación en el hospital de Especialidades Básicas La Noria.

2.6. Método de análisis de datos

- Las variables en estudios fueron ordenados en categorías, con numeración mutuamente excluyente para cada uno, no sobreponiéndose los códigos de cada categoría
- No se utilizará espacios en blancos ni caracteres especiales para la evaluación
- Los datos se ingresarán de acuerdo a la categoría establecida y se procesarán, utilizando el programa estadístico SPSS V22.0 para analizar los datos.
- Se presentarán los datos en tablas de doble entrada con frecuencia simple y ponderada.
- Para la obtención del análisis estadístico de correlación se aplicará la prueba de hipótesis estadística Rho Spearman con un nivel de significancia al 1%.

2.7. Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación está enmarcada en la séptima revisión de la declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, todos los datos recolectados fueron estrictamente confidenciales y solo los investigadores tuvieron acceso a ellos.

Además consideramos la pauta 1 del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médica (CIOMS) en donde menciona que los investigadores deben asegurar que los estudios realizados en personas se enmarquen con principios científicos aceptados y basados en un conocimiento asentado en la literatura científica correspondiente.

Asimismo se ha considerado la pauta 4 y 5 de CIOMS en el desarrollo de la investigación mediante un documento denominado Consentimiento informado, en donde se presentó la explicación escrita y muchos casos la explicación verbal, para que el participante entienda de manera implícita, explicando también la participación será voluntaria y que las encuestas serán anónimas para cuidar la privacidad del encuestado, e informarles

que pueden retirar su consentimiento para desistir en su participación (Asociación Médica Mundial, 2013).

Para garantizar que el trabajo es auténtico se utilizó como herramienta el Turnitin que controla los probables contenidos no originales mediante una comparación de los documentos enviados con muchas otras bases de datos, utilizando un algoritmo propio que pueda mostrar la coincidencia del texto con otros documentos, como también el enlace con el texto original.

III. RESULTADOS

Descripción de resultados

Tabla 6

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017

Nivel	Trabajadores	Porcentaje
Malo	-	-
Regular	5	4,5
Bueno	64	57,1
Muy bueno	43	38,4
Total	112	100,0

Fuente: Registro de datos tabla 13.

La tabla 6 muestra el nivel de desempeño laboral de los trabajadores, donde 57,1% de ellos alcanzaron un buen nivel en desempeño y el 38,4% en muy bueno. Sólo el 4,5% con regular desempeño.

Tabla 7***Nivel de desempeño laboral según dimensiones en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017***

Dimensiones	Nivel	Trabajadores	Porcentaje
Conocimiento técnico funcional	Malo	-	-
	Regular	7	6,3
	Bueno	74	66,1
	Muy bueno	31	27,7
Organización de su trabajo	Malo	-	-
	Regular	7	6,3
	Bueno	73	65,2
	Muy bueno	32	28,6
Comunicación	Malo	-	-
	Regular	6	5,4
	Bueno	78	69,6
	Muy bueno	28	25,0
Aptitud para trabajar	Malo	-	-
	Regular	7	6,3
	Bueno	31	27,7
	Muy bueno	74	66,1
	Total		112

Fuente: Registro de datos tabla 13.

La tabla 7 muestra el nivel de desempeño laboral de los trabajadores por dimensión:

Con respecto a su conocimiento técnico funcional, donde 66,1% de los trabajadores alcanzaron buen desempeño y el 27,7% muy buen desempeño. Sólo el 6,3% con regular desempeño.

Con respecto a la organización de su trabajo, donde 65,2% de los trabajadores alcanzaron buen desempeño y el 28,6% muy buen desempeño. Sólo el 6,3% con regular desempeño.

Con respecto a la comunicación, donde 69,6% de los trabajadores alcanzaron nivel bueno y el 25% muy bueno. Sólo el 5,4% en nivel regular.

Con respecto a su aptitud para trabajar, donde 66,1% de los trabajadores alcanzaron muy buen desempeño y el 27,7% buen desempeño. Sólo el 6,3% con regular desempeño.

Tabla 8

Nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital de Especialidades Básicas La Noria. Trujillo, 2017

Nivel	Trabajadores	Porcentaje
Insatisfecho	1	0,9
Regular	77	68,8
Satisfecho	34	30,4
Total	112	100,0

Fuente: Registro de datos tabla 14.

La tabla 8 muestra la opinión de los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria sobre su satisfacción como usuario interno, donde, 68,8% expresan, satisfacción regular y el 30,4% están satisfechos.

Tabla 9***Nivel de satisfacción de los usuarios internos según dimensiones en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017***

Dimensiones	Nivel	Trabajadores	Porcentaje
Percepción en el trabajo actual	Insatisfecho	14	12,0
	Regular	49	44,0
	Satisfecho	49	44,0
Percepción de la interacción con el jefe	Insatisfecho	7	6,0
	Regular	58	52,0
	Satisfecho	47	42,0
Percepción de la oportunidad de progreso	Insatisfecho	31	27,7
	Regular	32	28,6
	Satisfecho	49	43,8
Remuneración e incentivos,	Insatisfecho	48	43,0
	Regular	37	33,0
	Satisfecho	27	24,0
Percepción sobre la interrelación con los compañeros de trabajo	Insatisfecho	27	24,0
	Regular	53	47,0
	Satisfecho	32	29,0
Ambiente de trabajo	Insatisfecho	2	2,0
	Regular	52	46,0
	Satisfecho	58	52,0
Total		112	100.0

Fuente: Registro de datos tabla 14.

La tabla 9 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios internos, por dimensión:

Respecto, a su trabajo actual, donde el 44% de los trabajadores sienten satisfacción regular y el 44% se encuentra satisfecho. Sólo el 12% se encuentra insatisfecho.

Respecto, a la interacción con el jefe inmediato, donde el 52% de los trabajadores sienten satisfacción regular y el 42% se encuentra satisfecho. Sólo el 6% se encuentra insatisfecho

Respecto a las oportunidades de progreso, donde el 28% de los trabajadores sienten satisfacción regular y el 43% se encuentra satisfecho. Mientras, el 27,7% se encuentra insatisfecho.

Respecto a la remuneración e incentivos, donde 43% de los trabajadores se encuentran insatisfechos y el 33% con satisfacción regular. Mientras, el 24% están satisfechos.

Respecto a la interrelación con los compañeros de trabajo, donde 47% de los trabajadores sienten satisfacción regular y el 29% se hallan satisfechos. Mientras, el 24% están insatisfechos.

Respecto al ambiente de trabajo, donde 46% de los trabajadores sienten satisfacción regular y el 52% se hallan satisfechos. Sólo el 2% están insatisfechos.

En la tabla 15, se muestra valores del error de probabilidad menor que el nivel de significancia estándar ($p < 0.05$) para los puntajes de desempeño laboral y dimensiones, así como de satisfacción del usuario interno y sus dimensiones; por lo que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis de normalidad.

El contraste de hipótesis, se realizó con la prueba Rho Spearman para todos los casos.

Tabla 10

Relación entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno, Hospital de Especialidades Básicas La Noria. Trujillo 2017

			Satisfacción del usuario interno
Rho de Spearman	Desempeño laboral	r_s	,708**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	112

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

Observando el valor de la significancia en la tabla 10, éste resultó menor que el nivel de significación estándar ($p < 0.01$). Hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; es decir que existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y alta ($r_s = 0.708^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno.

Tabla 11***Relación entre desempeño laboral y las dimensiones de satisfacción del usuario interno. Hospital de Especialidades Básicas La Noria. Trujillo 2017***

Dimensiones sobre satisfacción del usuario interno		Desempeño laboral
Percepción del trabajo actual	r_s	,539**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112
Percepción del trabajo en general	r_s	,487**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112
Percepción de la interacción con el jefe inmediato	r_s	,594**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112
Percepción de la oportunidad de progreso	r_s	,302**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	112
Percepción de la remuneración e incentivos	r_s	,525**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112
Percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo	r_s	,492**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112
Percepción del ambiente de trabajo	r_s	,554**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112

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

Respecto al contraste de la asociación entre desempeño laboral y las dimensiones de satisfacción del usuario interno mostradas en la tabla 11 se tiene lo siguiente:

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción del trabajo actual, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p < 0.01$]. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.539^{**}$).

Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción del trabajo actual.

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción del trabajo en general, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p < 0.01$]. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.487^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción del trabajo en general.

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción de la interacción con el jefe inmediato, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p < 0.01$]. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.594^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción de la interacción con el jefe inmediato.

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción de la oportunidad de progreso, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p < 0.01$]. Siendo la correlación directa y baja ($r_s = 0.302^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción de la oportunidad de progreso.

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción de la remuneración e incentivos, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p < 0.01$]. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.525^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción de la remuneración e incentivos.

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p < 0.01$]. Siendo la correlación directa

y moderada ($r_s=0.492^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo.

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción del ambiente de trabajo, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p<0.01$]. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s=0.554^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción del ambiente de trabajo.

Tabla 12

Relación entre las dimensiones de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno. Hospital de Especialidades Básicas La Noria. Trujillo 2017

Dimensiones de desempeño laboral		Satisfacción del usuario interno
Conocimiento técnico funcional	r_s	,954 ^{**}
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112
Organización de su trabajo	r_s	,415 ^{**}
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112
Comunicación	r_s	,434 ^{**}
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112
Aptitud para trabajar	r_s	,559 ^{**}
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112

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

Respecto al contraste de la asociación entre las dimensiones de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno mostrado en la tabla 12 se tiene lo siguiente:

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral respecto al conocimiento técnico funcional y satisfacción del usuario interno, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p < 0.01$]. Siendo la correlación directa y muy alta ($r_s = 0.954^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral respecto a conocimiento técnico funcional, mayor es la satisfacción del usuario interno.

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral respecto a organización de su trabajo y satisfacción del usuario interno, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p < 0.01$]. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.415^{**}$) Es decir a mayor desempeño laboral respecto a organización de su trabajo, mayor es la satisfacción del usuario interno.

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral respecto a comunicación y satisfacción del usuario interno, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p < 0.01$]. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.434^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral respecto a comunicación, mayor es la satisfacción del usuario interno.

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral respecto a la aptitud para trabajar y satisfacción del usuario interno, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 al rechazar la hipótesis nula [$p < 0.01$]. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s = 0.559^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral respecto a la aptitud para trabajar, mayor es la satisfacción del usuario interno.

IV. DISCUSIÓN

Los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria de Trujillo, clasifican en nivel Bueno y muy bueno su desempeño laboral (95,5%). Ubicación explicado por los resultados por dimensión: Conocimiento técnico funcional (93,8%), organización de su trabajo (93,8%), comunicación (94,6%), aptitud para trabajar (93,8%), siendo ésta dimensión la de mayor alcance, y el factor comunicación el menor.

Datos explicado por McClelland, la motivación de logro en los trabajadores les impulsa a buscar objetivos, a la consecución de metas, y a esforzarse para tener éxito. Los logros son importantes no sólo por las recompensas que los acompañen, sino principalmente por sí mismos.

Respecto a satisfacción del usuario interno, los trabajadores ubican su satisfacción en niveles regular (68,8%) y satisfactorio (30,4%). Resultado explicado por los mismos, al hallarse satisfechos del ambiente de trabajo (52%). Con satisfacción regular sobre, la percepción del trabajo en general (54%), la interacción con el jefe inmediato (52%) y la percepción que tiene sobre su trabajo actual. En niveles regular e insatisfactorio, la percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo (71%), percepción de la oportunidad de progreso (56,3%), y la percepción sobre la remuneración e incentivos (76%) siendo este último factor con mayor porcentaje en nivel insatisfactorio.

Datos coincidentes a la conclusión de Simón (2012) al indicar que los trabajadores están insatisfechos por su disconformidad con los salarios, la comunicación interna, las relaciones entre profesionales, la dirección, y las políticas organizacionales.

Congruente también a la conclusión del estudio de Tarco (2003) la motivación es un factor insatisfactorio para los usuarios internos de doce establecimientos de salud.

Explicado por Porter (1962, citado por Chiang y Ojeda, 2011), cuando el trabajador percibe diferencia entre la recompensa percibida como adecuada y la recompensa efectivamente recibida.

Resultados explicado también por la definición de satisfacción del trabajador propuesto por Griffin y Bateman (1986, citado por Chiang y Ojeda, 2011) constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.

Contradictorio al planteamiento de Chiang y Ojeda (2011), existe el supuesto que la institución recompense la productividad (para el caso buen desempeño laboral), si fuera ésta la situación y esta productividad es mayor implicaría que el trabajador se le dé recompensas económicas (mayor sueldo), recompensas sociales y psicológicas (posibilidades de ascenso entre otras). A mayor recompensa mayor es el nivel de satisfacción laboral.

También es explicado por la teoría de la equidad, cuando el trabajador hace una comparación entre lo que aporta y el resultado obtenido por otros trabajadores en su contexto (Jiménez y Ortiz, 2002).

Existe correlación altamente significativa entre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y alta ($r_s=0.708^{**}$). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno.

Datos explicado por, Pinilla (1982) al conceptualizar satisfacción laboral como la actitud general adoptada por el trabajador ante su labor o tarea, cuando éste ha logrado dar solución a sus necesidades básicas. Pues a partir de ello el trabajador logra libertad psicológica, estimulando en él la búsqueda del cumplimiento de nuevos objetivos, e incrementar su expectativa de superación. De este modo los trabajadores satisfechos con su tarea desarrollan sentido de pertenencia con la organización, al considerar que el pago y el trato recibido son los adecuados, al tener una línea de carrera pueden acceder a ascensos. Contrariamente, los trabajadores disconformes con su remuneración, o son maltratados, o desarrollan tareas rutinarias, sin posibilidades de promocionar a puestos de mayor jerarquía. Son estas personas las que presentan menor desempeño y son menos productivos.

La teoría de MacClelland, la motivación hacia el logro de McClelland, los trabajadores se impulsan a buscar objetivos, a la consecución de metas, a esforzarse para tener éxito. Un trabajador con este impulso busca lograr el éxito. Los logros son importantes no solo por las recompensas que los acompañen, sino principalmente por sí mismos. La motivación de afiliación, impulsa hacia las relaciones sociales, los trabajadores con motivación hacia la afiliación laboran mejor si se les felicita por sus actitudes favorables y su cooperación (Morán y Menezes, 2016).

Relación entre variables explicado en base a dos motivos: el primero es el resultado del trabajo humano más importante y el segundo es la asociación que siempre existe con el desempeño, esperando que los trabajadores más satisfechos sean los más productivos (Galan-Latino V, 2015).

Tal relación es explicada por el planteamiento de Chiang, Martín y Núñez (2010 citado en Chiang y Ojeda, 2011), un trabajo bien realizado produce sensación intrínseca de bienestar.

También se detectó correlación altamente significativa entre desempeño laboral y las dimensiones de satisfacción del usuario interno: percepción de la interacción con el jefe inmediato ($r_s=0.594^{**}$), percepción del ambiente de trabajo ($r_s=0.554^{**}$), percepción del trabajo actual ($r_s=0.539^{**}$), percepción de la remuneración e incentivos ($r_s=0.525^{**}$), percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo ($r_s=0.492^{**}$), y percepción del trabajo en general ($r_s=0.487^{**}$) con niveles moderados; con la percepción de la oportunidad de progreso ($r_s=0.302^{**}$) con nivel bajo.

Resultados congruentes con el hallazgo de Sum (2015) la dotación de beneficios como algunos incentivos o recompensas mejora el desempeño de los trabajadores en las labores encomendadas por la empresa.

Así mismo, se detectó la correlación altamente significativa entre las dimensiones de desempeño laboral: conocimiento técnico funcional ($r_s=0.954^{**}$) con nivel muy alto, aptitud para trabajar ($r_s=0.559^{**}$), comunicación ($r_s=0.434^{**}$), organización de su trabajo ($r_s=0.415^{**}$) con niveles moderado, con la satisfacción del usuario interno.

Explicado por Varca y James (1993 citado por Chinag y Ojeda, 2011) al encontrar asociación entre satisfacción laboral y rendimiento (armonizado por las habilidades de los colaboradores). Por ello los trabajadores con altos niveles de satisfacción y altos niveles de desarrollo de habilidades laborales importantes, incrementan significativamente sus índices de rendimiento que el resto de los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de desempeño laboral de los usuarios internos del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, se encontró como nivel bueno.
2. El nivel de satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, fue catalogado como regular.
3. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y alta ($r_s=0.708^{**}$; significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno.
4. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción del trabajo actual, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s=0.539^{**}$; significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción del trabajo actual.
5. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción del trabajo en general, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s=0.487^{**}$; significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción del trabajo en general.
6. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción de la interacción con el jefe inmediato, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s=0.594^{**}$; significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción de la interacción con el jefe inmediato.

7. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción de la oportunidad de progreso, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y baja ($r_s=0.302^{**}$; significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción de la oportunidad de progreso.
8. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción de la remuneración e incentivos, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s=0.525^{**}$; significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción de la remuneración e incentivos.
9. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s=0.492^{**}$; significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo.
10. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral y satisfacción del usuario interno respecto a la percepción del ambiente de trabajo, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017 Siendo la correlación directa y moderada ($r_s=0.554^{**}$; significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral, mayor es la satisfacción del usuario interno respecto a su percepción del ambiente de trabajo.
11. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral respecto al conocimiento técnico funcional y satisfacción del usuario interno, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y muy alta ($r_s=0.954^{**}$;

significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral respecto a conocimiento técnico funcional, mayor es la satisfacción del usuario interno.

12. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral respecto a organización de su trabajo y satisfacción del usuario interno, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s=0.415^{**}$; significancia 1%) Es decir a mayor desempeño laboral respecto a organización de su trabajo, mayor es la satisfacción del usuario interno.
13. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral respecto a comunicación y satisfacción del usuario interno, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s=0.434^{**}$; significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral respecto a comunicación, mayor es la satisfacción del usuario interno.
14. Existe correlación altamente significativa entre nivel de desempeño laboral respecto a la aptitud para trabajar y satisfacción del usuario interno, en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017. Siendo la correlación directa y moderada ($r_s=0.559^{**}$; significancia 1%). Es decir a mayor desempeño laboral respecto a la aptitud para trabajar, mayor es la satisfacción del usuario interno.

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere a los directivos del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, optimizar el conocimiento técnico funcional para mejorar la percepción de oportunidades de progreso de los trabajadores.
- Se sugiere a los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, optimizar su desempeño laboral mejorando la organización de su trabajo.
- A los directivos y trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, planear y desarrollar estrategias comunicacionales para mejorar la interacción de los trabajadores con su jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo.
- Se sugiere a los directivos del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, establezcan estrategias de ascenso y promoción, considerando los logros individualizados y en equipo de trabajo, así como establecer políticas organizacionales para el aseguramiento de reconocimientos continuos a los trabajadores, no solo el económico sino también, la certificación de felicitación por actitudes destacables.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Atalaya, PM. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología de la UNMSM*, 3, 45-76.
- Asociación Médica Mundial. (2013). Ethical principles for medical research involving human subject. *JAMA*, 310(20), 2191 - 4.
- Baldeon, C. (2015). Factores asociados a la satisfacción del personal de salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale. *Agora Rev. Cient.*, 2(1), 115 - 124.
- Cavalcante J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobin (Bahía-Brasil)*. Tesis doctoral, Universidad autónoma de Barcelona, Departamento de pedagogía aplicada.
- Cavero, C. (2009). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud La Noria*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo.
- Chávez, E. (2005). *Correlación entre la Satisfacción Laboral y el nivel de Desempeño de los Profesionales del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud de la Provincia de Trujillo 2005*. Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3073>
- Chian, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo, Año 17(54)*, 159/165.
- Chiang M, M. G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21 - 36.
- Chiavenato I. (2011). *Administración de recursos humanos* (novena edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cueva, K., & Diaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Peruana Unión - Facultad de Ciencias Empresariales, Tarapoto.
- Dessler G, V. R. (2011). *Administración de recursos humanos* (5ta edición ed.). México: Pearson.
- El Universal. (04 de julio de 2017). México, país con mas alto rango de satisfacción laboral en latinoamérica. Obtenido de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/economia/2017/07/4/mexico-pais-con-mas-alto-rango-de-satisfaccion-laboral-en-al>
- Fernandez MI, V. J. (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*, 69(6), 487 - 497.

- Fernandez, M., Villagrasa, J., Gamo, M., Vasquez, J., Cruz, E., MV, A., & F, A. (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madredd. (6), 487 - 497.
- Galan-Latino V. (2015). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas públicas del nivel secundario de la margen izquierda del río Chira del distrito de Lancones, provincia de Sullana*. Tesis maestría, Universidad de Piura, Facultad de ciencias de la educación, Piura.
- Gamboa E. (4 de septiembre de 2010). *Revista psicología científica.com*. Obtenido de www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/
- García IM. (2016). El buen gestor del talento humano: retos y necesidades de capacitación. *DEBATES IESA, XXI(1)*, 38 - 41.
- Gestion. (08 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- GROLL. (2011). Ordenanza Regional N° 008-2011-GR-LL-CR. TRUJILLO.
- Horna F. (2016). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo*. Tesis para optar título de licenciada en psicología, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Manosalva, D. (2015). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones SAC*. Tesis para optar el título de licenciada en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Martinez, R. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013*. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- MINSA. (2002). *Encuesta de satisfacción del personal de salud*, 3. Lima, Perú.
- MINSA. (2011). Competencias laborales genéricas del sector salud. 17.
- OMS. (2009). *Manual de seguimiento y evaluación de los recursos humanos para la salud*. Ginebra, Suiza.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de empresas, Universidad Nacional José María Arguedas.
- Randstad. (21 de marzo de 2016). el 79% de los trabajadores con estudios superiores está satisfecho con su empleo. *Randstad workmonitor*.
- Robbins SP, C. M. (2014). *Administración* (12ava edición ed.). México: Pearson.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12ava edición ed.). México: Pearson.
- Sanchez S, F. F. (marzo de 2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital humano*(219), 60-70.
- Secretaría de gestión pública. (mayo de 2013). Plan de implementación de la política nacional de modernización de la gestión pública 2013 - 2016. Lima, Perú.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Taghreed, A., & Abdul, G. (2011). Estrategias para aumentar el impacto de la investigación sobre recursos humanos para la salud en la elaboración de políticas. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 2(28), 323 - 6.
- Tarco R, S. S. (2003). Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchis - Acomayo - Cuzco. *Situa*, 12(23), 36-43.
- Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de Pichincha como estrategia para una gestión de calidad*. Informe de Tesis, Universidad San Francisco de Quito.
- Zepeda, J., Delgado, Z., Soto, P., & Soto, J. (2016). Factor laboral e involucramiento al trabajo en un hospital de Sinaloa México. *Ciencia desde el occidente*, 3(2), 49-54.

Nº	C	ITEMS	MD	D	I	A	MA
01	TA	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí					
02	TA	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
03	TA	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
04	TA	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
05	TG	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
06	TG	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto					
07	TG	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
08	IJ	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho					
09	IJ	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y mejoras					
10	IJ	Los Directivos y/o Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones					
11	IJ	Los Directivos y/o Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria					
12	IJ	Los Directivos del Hospital de Especialidades Básicas La Noria hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución					
13	OP	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral					

14	OP	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano					
15	RI	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo					
16	RI	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal					
17	IC	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo					
18	IC	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los problemas de los trabajadores					
19	AT	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución					
20	AT	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan					
21	AT	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
22	AT	El nombre y prestigio del Hospital de Especialidades Básicas La Noria es gratificante para mí					

Escala de interpretación global y específico:

NIVEL	ESCALA
Insatisfecho	Menor o igual al 50%
Regular	51% al 75%
Satisfecho	76% al 100%

Anexo 2: Formato evaluación desempeño laboral para profesionales
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO,
2017

**FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL PARA PERSONAL
PROFESIONAL**

(DIRECTIVA N°09-2014-GRS-LL/OA-UTFP-LA LIBERTAD 2014).

Antes de iniciar la evaluación del profesional a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de recursos humanos, realizar la evaluación debe hacerse en forma objetiva.

La puntuación de cada ítem o factor evaluado se colocará de acuerdo a la siguiente escala:

1= Muy bueno (MB): características individuales en grado superior que demuestra eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus funciones.

2= Bueno (B): destaca en el ejercicio de sus funciones de manera satisfactoria.

3= Regular (R): rendimiento inestable que cumple con las funciones que se le asigna con relativa precisión y oportunidad.

4= Deficiente (D): limitada capacidad para el desempeño de sus funciones y cuyas aptitudes no son aceptables.

N°	C	FACTORES DE EVALUACIÓN	MB	B	R	D
1	CT	Conocimiento técnico funcional				
2	CT	Capacidad de solución de problemas				
3	CT	Asistencia de jefe inmediato				
4	OT	Organización de su trabajo				
5	OT	Resultados esperados				
6	CO	Emisión del mensaje				
7	CO	Recepción del mensaje				
8	AP	Espíritu de colaboración				
9	AP	Actitud frente al cambio				
10	AP	Discreción a los eventos en el área				
11	AP	Trato al usuario				

Anexo 3: Cuadro de calificación desempeño laboral
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL
 USUARIO INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO,
 2017.

**GRADOS DE CALIFICACIÓN DE CADA FACTOR EVALUADO EN
 FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL PARA
 PERSONAL PROFESIONAL**

(DIRECTIVA N°09-2014-GRS-LL/OA-UTFP-LA LIBERTAD 2014)

Conocimiento técnico funcional: evalúa la aplicación de conocimientos, dominio de técnicas, herramientas y procesos de unidad y/o conocimiento de sus funciones, según corresponda

CRITERIOS	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Conocimiento o técnico funcional	Demostró pleno dominio en la aplicación de sus conocimientos técnicos y funcionales	Demostró poseer conocimientos requeridos para realizar sus actividades y solucionar problemas que se presentaron en su área	Se vió limitado a desarrollar algunos aspectos de su trabajo por no tener dominio parcial de los conocimientos técnicos y funcionales	Mostró falta de conocimientos técnicos y funcionales
Capacidad de solución de problemas	Se anticipó a los problemas que se presentaron en su área.	Solucionó problemas que se presentó en su área de trabajo	Se vió limitado a solucionar problemas planteados en su área	No logró solucionar ningún problema planteado
Asistencia jefe inmediato	Apoyó a su superior para mejorar el desempeño del área	Nunca fue asistido por su superior	En ocasiones fue asistido por su superior para mejorar su trabajo	Fue permanentemente asistido por el superior u otro trabajador quien tuvo que solucionar aspectos que por función le corresponde

Organización de su trabajo: mide la capacidad de organización de su trabajo, estableciendo prioridades en sus actividades y organizándose para dar solución a los problemas presentes y función

CRITERIOS	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Organización de su trabajo	Organización efectiva y define prioridades correctamente	Acciones necesarias para cumplir con su labor de acuerdo a lo establecido	Poca capacidad para organizar su trabajo y definir acciones para cumplir con las actividades encomendadas	No establece prioridades de atención de las actividades encomendadas y mostró desorden en su trabajo
Resultados esperados	Logra resultados mas allá de los esperados	Logra cumplir con resultados esperados	No siempre logra cumplir con los resultados esperados	No logró ningún resultado

Comunicación: evalúa la capacidad de expresar conceptos e ideas en forma clara y efectiva así como escuchar al otro y comprender su mensaje, implica capacidad de comunicar por escrito con claridad y síntesis

CRITERIOS	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Emisión del mensaje	Promueve el intercambio de ideas y al comunicar las mismas (oral o escrita) impacta en el sentido que desea, utiliza ejemplos o esquemas y lenguaje adecuado	Comunica sus ideas cuidando que el mensaje sea bien recibido, adecuando el lenguaje a las características del oyendo o lector	Logra transmitir el mensaje oral o escrito en forma parcial	Al comunicar sus ideas no logra la comprensión del mensaje por el interlocutor al no emplear un lenguaje adecuado
Recepción del mensaje	Verifica si el mensaje fue recepcionado correctamente y escucha otros puntos de vista	Se mantiene abierto a recibir otros puntos de vista	No verifica la recepción del mensaje	No verifica la recepción del mensaje

Aptitud para trabajar: evalúa el empeño, apertura y nivel de identificación laboral que le permite tener una actitud positiva al trabajo y al cambio.

CRITERIOS	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Espíritu de colaboración	Mostró permanente espíritu de colaboración y se identificó con los objetivos de su área	Mostró disposición para trabajar y ayudó a sus compañeros de área	Mostró poca disposición para trabajar y ayudar a sus compañeros de área	No muestra capacidad de disposición para el trabajo ni ayuda a sus compañeros
Actitud frente al cambio	Implementó mejoras en las labores de su área	Se adaptó a los cambios y aceptó nuevas responsabilidades	En ocasiones no aceptó cambios en su área	Actitud negativa y pasiva frente al cambio
Discreción al trabajo	Los problemas y los cambios fueron celosamente cuidados de no divulgarlos antes de su comunicación formal incitando a sus compañeros a cumplirlos	No divulgó los problemas y cambios antes de su comunicación formal, pero no incita a sus compañeros a cumplirlos	Divulgó información concerniente a problemas y cambios a efectuarse antes de su comunicación formal	Divulgó información del servicio y también agregó temas que no se vieron oficialmente.
Trato al usuario	Atendió en forma cordial y se anticipó a conocer las necesidades de los usuarios internos y externos	Atendió en forma cordial y en el tiempo esperado a usuarios externos e internos	Sólo atendió a los usuarios que solicitaron apoyo	Demostró poco apoyo y trato inadecuado a los usuarios

Escala interpretativa global y específica:

NIVEL	ESCALA
Malo	Menor o igual al 40%
Regular	41% al 60%
Bueno	61% al 80%
Muy bueno	81% al 100%

Anexo 4: Formato evaluación desempeño laboral personal técnico y auxiliares

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO,

2017

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL TECNICOS Y AUXILIARES

(DIRECTIVA N°09-2014-GRS-LL/OA-UTFP-LA LIBERTAD 2014).

Antes de iniciar la evaluación del personal técnico a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de recursos humanos, realizar la evaluación debe hacerse en forma objetiva.

La puntuación de cada factor evaluado se colocará de acuerdo a la siguiente escala:

1= Muy bueno (MB, características individuales en grado superior que demuestra eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus funciones.

2= Bueno (B), destaca en el ejercicio de sus funciones de manera satisfactoria.

3= Regular (R), rendimiento inestable que cumple con las funciones que se le asigna con relativa precisión y oportunidad.

4= Deficiente (D), limitada capacidad para el desempeño de sus funciones y cuyas aptitudes no son aceptables.

N°	C	FACTORES DE EVALUACIÓN	MB	B	R	D
1	CT	Conocimiento técnico funcional				
2	CT	Capacidad de solución de problemas				
3	CT	Asistencia de jefe inmediato				
4	CO	Emisión del mensaje				
5	CO	Recepción del mensaje				
6	AP	Espíritu de colaboración				
7	AP	Actitud frente al cambio				
8	AP	Discreción a los eventos en el área				
9	AP	Trato al usuario				

Anexo 5: Cuadro de calificación desempeño laboral personal técnico

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO, 2017.

GRADOS DE CALIFICACIÓN DE CADA FACTOR EVALUADO EN FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL PARA PERSONAL TECNICO

(DIRECTIVA N°09-2014-GRS-LL/OA-UTFP-LA LIBERTAD 2014)

Conocimiento técnico funcional: evalúa la aplicación de conocimientos, dominio de técnicas, y sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo

CRITERIOS	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Conocimiento técnico funcional	Demostró pleno dominio en la aplicación de sus conocimientos técnicos y funcionales	Demostró poseer conocimientos requeridos para realizar sus actividades y solucionar problemas que se presentaron en su área	Se vio limitado a desarrollar algunos aspectos de su trabajo por no tener dominio parcial de los conocimientos técnicos y funcionales	Mostró falta de conocimientos técnicos y funcionales
Capacidad de solución de problemas	Se anticipó a los problemas que se presentaron en su área.	Solucionó problemas que se presentó en su área de trabajo	Se vio limitado a solucionar problemas planteados en su área	No logró solucionar ningún problema planteado
Asistencia jefe inmediato	Apoyó a su superior para mejorar el desempeño del área	Nunca fue asistido por su superior	En ocasiones fue asistido por su superior para mejorar su trabajo	Fue permanentemente asistido por el superior u otro trabajador quien tuvo que solucionar aspectos que por función le corresponde

Comunicación: evalúa la capacidad de expresar conceptos e ideas en forma clara y efectiva así como escuchar al otro y comprender su mensaje, implica capacidad de comunicar por escrito con claridad y síntesis

CRITERIOS	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Emisión del mensaje	Promueve el intercambio de ideas y al comunicar las mismas (oral o escrita) impacta en el sentido que desea, utiliza ejemplos o esquemas y lenguaje adecuado	Comunica sus ideas cuidando que el mensaje sea bien recibido, adecuando el lenguaje a las características del oyendo o lector	Logra transmitir el mensaje oral o escrito en forma parcial	Al comunicar sus ideas no logra la comprensión del mensaje por el interlocutor al no emplear un lenguaje adecuado
Recepción del mensaje	Verifica si el mensaje fue recepcionado correctamente y escucha otros puntos de vista	Se mantiene abierto a recibir otros puntos de vista	No verifica la recepción del mensaje	No verifica la recepción del mensaje

Aptitud para trabajar: evalúa el empeño, apertura y nivel de identificación laboral que le permite tener una actitud positiva al trabajo y al cambio.

CRITERIOS	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Espíritu de colaboración	Mostró permanente espíritu de colaboración y se identificó con los objetivos de su área	Mostró disposición para trabajar y ayudó a sus compañeros de área	Mostró poca disposición para trabajar y ayudar a sus compañeros de área	No muestra capacidad de disposición para trabajo ni ayuda a sus compañeros
Actitud frente al cambio	Implementó mejoras en las labores de su área	Se adaptó a los cambios y aceptó nuevas responsabilidades	En ocasiones no aceptó cambios en su área	Actitud negativa y pasiva frente al cambio

Discreción al trabajo	Los problemas y los cambios fueron celosamente cuidados de no divulgarlos antes de su comunicación formal incitando a sus compañeros a cumplirlos	No divulgó los problemas y cambios antes de su comunicación formal, pero no incita a sus compañeros a cumplirlos	Divulgó información concerniente a problemas y cambios a efectuarse antes de su comunicación formal	Divulgó información del servicio y también agregó temas que no se vieron oficialmente.
Trato al usuario	Atendió en forma cordial y se anticipó a conocer las necesidades de los usuarios internos y externos	Atendió en forma cordial y en el tiempo esperado a usuarios externos e internos	Sólo atendió a los usuarios que solicitaron apoyo	Demostró poco apoyo y trato inadecuado a los usuarios

Anexo 6: Matriz de datos y cuadros estadísticos

Tabla 13

Matriz de datos sobre desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017

n	Conocimiento técnico funcional	Organización de su trabajo	Comunicación	Aptitud para trabajar	Desempeño laboral
1	10 Regular	7 Bueno	6 Bueno	13 Bueno	36 Bueno
2	9 Muy bueno	6 Muy bueno	7 Bueno	15 Muy bueno	37 Muy bueno
3	8 Bueno	5 Bueno	5 Bueno	11 Bueno	29 Bueno
4	11 Regular	8 Bueno	7 Bueno	16 Bueno	42 Bueno
5	9 Bueno	6 Bueno	5 Bueno	11 Bueno	31 Bueno
6	7 Bueno	6 Muy bueno	6 Bueno	12 Muy bueno	31 Muy bueno
7	11 Muy bueno	6 Muy bueno	6 Bueno	15 Muy bueno	38 Muy bueno
8	9 Bueno	8 Bueno	6 Bueno	14 Bueno	37 Bueno
9	8 Bueno	6 Muy bueno	6 Bueno	13 Muy bueno	33 Muy bueno
10	12 Bueno	8 Muy bueno	7 Muy bueno	15 Muy bueno	42 Muy bueno
11	8 Muy bueno	7 Bueno	8 Muy bueno	12 Muy bueno	35 Muy bueno
12	8 Muy bueno	6 Muy bueno	6 Muy bueno	13 Muy bueno	33 Muy bueno
13	8 Bueno	6 Bueno	5 Bueno	12 Bueno	31 Bueno
14	9 Bueno	6 Bueno	6 Bueno	14 Muy bueno	35 Bueno
15	8 Muy bueno	6 Muy bueno	6 Bueno	14 Muy bueno	34 Muy bueno
16	9 Bueno	6 Bueno	6 Bueno	12 Muy bueno	33 Bueno
17	9 Muy bueno	6 Bueno	6 Muy bueno	13 Muy bueno	34 Muy bueno
18	8 Regular	4 Bueno	5 Regular	10 Bueno	27 Bueno
19	7 Bueno	5 Bueno	6 Bueno	12 Muy bueno	30 Bueno
20	11 Muy bueno	7 Muy bueno	8 Muy bueno	16 Muy bueno	42 Muy bueno
21	9 Bueno	6 Bueno	6 Bueno	12 Bueno	33 Bueno
22	9 Bueno	8 Muy bueno	7 Muy bueno	16 Muy bueno	40 Muy bueno
23	7 Bueno	6 Bueno	4 Bueno	10 Bueno	27 Bueno
24	8 Bueno	7 Bueno	6 Muy bueno	15 Muy bueno	36 Muy bueno
25	10 Muy bueno	6 Bueno	8 Muy bueno	16 Muy bueno	40 Muy bueno
26	8 Bueno	6 Bueno	7 Regular	14 Regular	35 Regular
27	7 Muy bueno	5 Bueno	5 Muy bueno	10 Muy bueno	27 Muy bueno
28	10 Bueno	6 Bueno	7 Bueno	16 Regular	39 Bueno
29	9 Muy bueno	7 Muy bueno	6 Muy bueno	13 Muy bueno	35 Muy bueno
30	9 Bueno	6 Muy bueno	6 Bueno	12 Muy bueno	33 Bueno
31	10 Bueno	8 Muy bueno	6 Muy bueno	12 Bueno	36 Bueno
32	9 Bueno	6 Bueno	6 Bueno	13 Muy bueno	34 Muy bueno
33	11 Bueno	6 Bueno	7 Bueno	15 Muy bueno	39 Bueno
34	10 Muy bueno	6 Muy bueno	5 Bueno	15 Bueno	36 Muy bueno
35	9 Muy bueno	6 Muy bueno	6 Bueno	12 Muy bueno	33 Muy bueno

36	10	Muy bueno	8	Bueno	6	Bueno	15	Bueno	39	Bueno
37	9	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	13	Bueno	34	Bueno
38	10	Muy bueno	6	Bueno	6	Bueno	12	Muy bueno	34	Muy bueno
39	8	Muy bueno	5	Muy bueno	4	Bueno	9	Muy bueno	26	Muy bueno
40	10	Bueno	7	Muy bueno	6	Muy bueno	14	Muy bueno	37	Muy bueno
41	10	Bueno	6	Bueno	7	Bueno	15	Bueno	38	Bueno
42	9	Muy bueno	6	Muy bueno	6	Muy bueno	13	Muy bueno	34	Muy bueno
43	9	Muy bueno	6	Muy bueno	7	Bueno	14	Muy bueno	36	Muy bueno
44	10	Muy bueno	8	Muy bueno	7	Bueno	14	Muy bueno	39	Muy bueno
45	11	Muy bueno	7	Muy bueno	6	Muy bueno	14	Muy bueno	38	Muy bueno
46	9	Bueno	7	Bueno	8	Bueno	16	Muy bueno	40	Bueno
47	9	Bueno	6	Bueno	6	Muy bueno	12	Muy bueno	33	Muy bueno
48	10	Bueno	7	Bueno	8	Muy bueno	15	Muy bueno	40	Bueno
49	9	Muy bueno	6	Bueno	6	Bueno	14	Muy bueno	35	Muy bueno
50	10	Muy bueno	7	Muy bueno	6	Muy bueno	15	Muy bueno	38	Muy bueno
51	9	Muy bueno	6	Bueno	6	Bueno	15	Muy bueno	36	Muy bueno
52	9	Regular	6	Regular	6	Bueno	13	Bueno	34	Bueno
53	8	Bueno	4	Bueno	4	Muy bueno	8	Muy bueno	24	Muy bueno
54	7	Muy bueno	4	Bueno	6	Muy bueno	11	Muy bueno	28	Muy bueno
55	10	Muy bueno	7	Muy bueno	7	Muy bueno	15	Muy bueno	39	Muy bueno
56	10	Muy bueno	6	Bueno	6	Bueno	14	Muy bueno	36	Muy bueno
57	9	Bueno	7	Bueno	7	Bueno	14	Muy bueno	37	Bueno
58	8	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	10	Muy bueno	29	Bueno
59	8	Bueno	6	Bueno	7	Bueno	16	Muy bueno	37	Bueno
60	9	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	13	Muy bueno	34	Bueno
61	9	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	13	Muy bueno	34	Bueno
62	9	Bueno	6	Regular	6	Bueno	13	Bueno	34	Bueno
63	9	Bueno	6	Regular	6	Regular	13	Regular	34	Regular
64	8	Regular	6	Bueno	5	Bueno	10	Bueno	29	Bueno
65	10	Bueno	7	Muy bueno	6	Muy bueno	16	Muy bueno	39	Muy bueno
66	8	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	9	Bueno	28	Bueno
67	10	Bueno	6	Bueno	7	Bueno	15	Muy bueno	38	Bueno
68	9	Bueno	7	Muy bueno	6	Bueno	13	Muy bueno	35	Bueno
69	11	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	14	Muy bueno	37	Bueno
70	9	Bueno	7	Bueno	7	Bueno	14	Bueno	37	Bueno
71	10	Bueno	7	Bueno	8	Bueno	16	Muy bueno	41	Bueno
72	9	Bueno	8	Muy bueno	8	Muy bueno	13	Muy bueno	38	Muy bueno
73	10	Bueno	7	Bueno	6	Bueno	14	Muy bueno	37	Bueno
74	9	Bueno	7	Bueno	7	Bueno	14	Muy bueno	37	Bueno
75	8	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	10	Muy bueno	29	Bueno
76	8	Bueno	6	Bueno	7	Bueno	16	Muy bueno	37	Bueno
77	9	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	13	Muy bueno	34	Bueno
78	9	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	13	Muy bueno	34	Bueno
79	9	Bueno	6	Regular	6	Bueno	13	Bueno	34	Bueno
80	9	Bueno	6	Regular	6	Regular	13	Regular	34	Regular

81	8	Regular	6	Bueno	5	Bueno	10	Bueno	29	Bueno
82	8	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	9	Bueno	28	Bueno
83	10	Bueno	6	Bueno	7	Bueno	15	Muy bueno	38	Bueno
84	9	Bueno	7	Muy bueno	6	Bueno	13	Muy bueno	35	Bueno
85	11	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	14	Muy bueno	37	Bueno
86	9	Bueno	7	Bueno	7	Bueno	14	Bueno	37	Bueno
87	10	Bueno	7	Bueno	8	Bueno	16	Muy bueno	41	Bueno
88	8	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	10	Muy bueno	29	Bueno
89	8	Bueno	6	Bueno	7	Bueno	16	Muy bueno	37	Bueno
90	9	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	13	Muy bueno	34	Bueno
91	9	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	13	Muy bueno	34	Bueno
92	9	Bueno	6	Regular	6	Bueno	13	Bueno	34	Bueno
93	9	Bueno	6	Regular	6	Regular	13	Regular	34	Regular
94	8	Regular	6	Bueno	5	Bueno	10	Bueno	29	Bueno
95	8	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	9	Bueno	28	Bueno
96	10	Bueno	6	Bueno	7	Bueno	15	Muy bueno	38	Bueno
97	9	Bueno	8	Muy bueno	7	Muy bueno	16	Muy bueno	40	Muy bueno
98	7	Bueno	6	Bueno	4	Bueno	10	Bueno	27	Bueno
99	8	Bueno	7	Bueno	6	Muy bueno	15	Muy bueno	36	Muy bueno
100	10	Muy bueno	6	Bueno	8	Muy bueno	16	Muy bueno	40	Muy bueno
101	8	Bueno	6	Bueno	7	Regular	14	Regular	35	Regular
102	7	Muy bueno	5	Bueno	5	Muy bueno	10	Muy bueno	27	Muy bueno
103	10	Bueno	6	Bueno	7	Bueno	16	Regular	39	Bueno
104	9	Muy bueno	7	Muy bueno	6	Muy bueno	13	Muy bueno	35	Muy bueno
105	9	Bueno	6	Muy bueno	6	Bueno	12	Muy bueno	33	Bueno
106	10	Bueno	8	Muy bueno	6	Muy bueno	12	Bueno	36	Bueno
107	9	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	13	Muy bueno	34	Muy bueno
108	11	Bueno	6	Bueno	7	Bueno	15	Muy bueno	39	Bueno
109	10	Muy bueno	6	Muy bueno	5	Bueno	15	Bueno	36	Muy bueno
110	9	Muy bueno	6	Muy bueno	6	Bueno	12	Muy bueno	33	Muy bueno
111	10	Muy bueno	8	Bueno	6	Bueno	15	Bueno	39	Bueno
112	8	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	9	Bueno	28	Bueno

Fuente: Cuestionario sobre desempeño laboral aplicado a los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017

Tabla 14

Matriz de datos sobre satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017

n	Percepción del trabajo actual	Percepción del trabajo en general	Percepción de la interacción con el jefe inmediato	Percepción de la oportunidad de progreso	Percepción de la remuneración e incentivos	Percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo	Percepción del ambiente de trabajo	Satisfacción del usuario interno
1	16 Satisfecho	11 Regular	20 Satisfecho	8 Satisfecho	7 Regular	8 Satisfecho	15 Regular	85 Satisfecho
2	14 Regular	10 Regular	18 Regular	6 Regular	5 Insatisfecho	6 Regular	12 Regular	71 Regular
3	11 Regular	8 Regular	15 Regular	6 Regular	6 Regular	6 Regular	11 Regular	63 Regular
4	20 Satisfecho	14 Satisfecho	25 Satisfecho	8 Satisfecho	8 Satisfecho	8 Satisfecho	20 Satisfecho	103 Satisfecho
5	17 Satisfecho	11 Regular	17 Regular	8 Satisfecho	5 Insatisfecho	8 Satisfecho	17 Satisfecho	83 Regular
6	13 Regular	9 Regular	14 Regular	2 Insatisfecho	2 Insatisfecho	6 Regular	15 Regular	61 Regular
7	17 Satisfecho	13 Satisfecho	25 Satisfecho	10 Satisfecho	6 Regular	9 Satisfecho	18 Satisfecho	98 Satisfecho
8	15 Regular	9 Regular	14 Regular	4 Insatisfecho	6 Regular	7 Regular	14 Regular	69 Regular
9	14 Regular	8 Regular	11 Insatisfecho	4 Insatisfecho	4 Insatisfecho	6 Regular	14 Regular	61 Regular
10	20 Satisfecho	15 Satisfecho	25 Satisfecho	10 Satisfecho	10 Satisfecho	10 Satisfecho	20 Satisfecho	110 Satisfecho
11	14 Regular	13 Satisfecho	11 Insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Insatisfecho	6 Regular	14 Regular	63 Regular
12	12 Regular	11 Regular	15 Regular	4 Insatisfecho	5 Insatisfecho	6 Regular	16 Satisfecho	69 Regular
13	15 Regular	10 Regular	15 Regular	8 Satisfecho	6 Regular	6 Regular	11 Regular	71 Regular
14	12 Regular	11 Regular	16 Regular	10 Satisfecho	2 Insatisfecho	6 Regular	17 Satisfecho	74 Regular
15	9 Insatisfecho	7 Insatisfecho	16 Regular	4 Insatisfecho	5 Insatisfecho	7 Regular	13 Regular	61 Regular
16	11 Regular	11 Regular	17 Regular	4 Insatisfecho	6 Regular	7 Regular	18 Satisfecho	74 Regular
17	14 Regular	12 Satisfecho	13 Regular	7 Regular	7 Regular	4 Insatisfecho	16 Satisfecho	73 Regular
18	13 Regular	10 Regular	14 Regular	6 Regular	4 Insatisfecho	6 Regular	12 Regular	65 Regular
19	12 Regular	6 Insatisfecho	11 Insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Insatisfecho	5 Insatisfecho	14 Regular	53 Insatisfecho
20	19 Satisfecho	14 Satisfecho	20 Satisfecho	8 Satisfecho	8 Satisfecho	8 Satisfecho	17 Satisfecho	94 Satisfecho
21	10 Insatisfecho	10 Regular	17 Regular	4 Insatisfecho	5 Insatisfecho	7 Regular	17 Satisfecho	70 Regular

22	14	Regular	10	Regular	17	Regular	6	Regular	7	Regular	7	Regular	14	Regular	75	Regular
23	14	Regular	5	Insatisfecho	12	Insatisfecho	2	Insatisfecho	5	Insatisfecho	4	Insatisfecho	14	Regular	56	Regular
24	14	Regular	9	Regular	13	Regular	5	Insatisfecho	7	Regular	5	Insatisfecho	9	Insatisfecho	62	Regular
25	16	Satisfecho	11	Regular	20	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	16	Satisfecho	87	Satisfecho
26	10	Insatisfecho	13	Satisfecho	15	Regular	6	Regular	4	Insatisfecho	5	Insatisfecho	11	Regular	64	Regular
27	11	Regular	10	Regular	13	Regular	6	Regular	3	Insatisfecho	5	Insatisfecho	12	Regular	60	Regular
28	14	Regular	13	Satisfecho	15	Regular	10	Satisfecho	9	Satisfecho	7	Regular	20	Satisfecho	88	Satisfecho
29	11	Regular	9	Regular	15	Regular	4	Insatisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	16	Satisfecho	71	Regular
30	11	Regular	11	Regular	19	Satisfecho	4	Insatisfecho	6	Regular	6	Regular	14	Regular	71	Regular
31	18	Satisfecho	13	Satisfecho	17	Regular	5	Insatisfecho	8	Satisfecho	7	Regular	18	Satisfecho	86	Satisfecho
32	16	Satisfecho	12	Satisfecho	18	Regular	7	Regular	7	Regular	6	Regular	13	Regular	79	Regular
33	18	Satisfecho	14	Satisfecho	22	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	19	Satisfecho	97	Satisfecho
34	14	Regular	10	Regular	21	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	18	Satisfecho	87	Satisfecho
35	16	Satisfecho	12	Satisfecho	18	Regular	6	Regular	6	Regular	7	Regular	16	Satisfecho	81	Regular
36	16	Satisfecho	13	Satisfecho	20	Satisfecho	6	Regular	8	Satisfecho	4	Insatisfecho	17	Satisfecho	84	Satisfecho
37	16	Satisfecho	12	Satisfecho	19	Satisfecho	6	Regular	7	Regular	7	Regular	16	Satisfecho	83	Regular
38	18	Satisfecho	11	Regular	19	Satisfecho	6	Regular	6	Regular	7	Regular	16	Satisfecho	83	Regular
39	14	Regular	8	Regular	15	Regular	6	Regular	3	Insatisfecho	4	Insatisfecho	12	Regular	62	Regular
40	16	Satisfecho	14	Satisfecho	19	Satisfecho	8	Satisfecho	4	Insatisfecho	8	Satisfecho	17	Satisfecho	86	Satisfecho
41	16	Satisfecho	12	Satisfecho	20	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	17	Satisfecho	89	Satisfecho
42	17	Satisfecho	12	Satisfecho	20	Satisfecho	10	Satisfecho	4	Insatisfecho	4	Insatisfecho	16	Satisfecho	83	Regular
43	14	Regular	11	Regular	19	Satisfecho	6	Regular	5	Insatisfecho	5	Insatisfecho	12	Regular	72	Regular
44	15	Regular	12	Satisfecho	19	Satisfecho	6	Regular	8	Satisfecho	8	Satisfecho	16	Satisfecho	84	Satisfecho
45	19	Satisfecho	10	Regular	20	Satisfecho	10	Satisfecho	8	Satisfecho	9	Satisfecho	20	Satisfecho	96	Satisfecho
46	16	Satisfecho	12	Satisfecho	17	Regular	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	6	Regular	17	Satisfecho	81	Regular
47	16	Satisfecho	12	Satisfecho	17	Regular	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	6	Regular	17	Satisfecho	81	Regular
48	18	Satisfecho	13	Satisfecho	20	Satisfecho	6	Regular	7	Regular	8	Satisfecho	16	Satisfecho	88	Satisfecho
49	16	Satisfecho	8	Regular	20	Satisfecho	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	8	Satisfecho	15	Regular	80	Regular

50	19	Satisfecho	13	Satisfecho	21	Satisfecho	4	Insatisfecho	5	Insatisfecho	8	Satisfecho	17	Satisfecho	87	Satisfecho
51	14	Regular	10	Regular	20	Satisfecho	4	Insatisfecho	6	Regular	6	Regular	16	Satisfecho	76	Regular
52	17	Satisfecho	12	Satisfecho	14	Regular	6	Regular	4	Insatisfecho	8	Satisfecho	12	Regular	73	Regular
53	17	Satisfecho	9	Regular	11	Insatisfecho	6	Regular	3	Insatisfecho	6	Regular	13	Regular	65	Regular
54	11	Regular	7	Insatisfecho	10	Insatisfecho	4	Insatisfecho	8	Satisfecho	6	Regular	11	Regular	57	Regular
55	16	Satisfecho	12	Satisfecho	21	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	16	Satisfecho	89	Satisfecho
56	18	Satisfecho	13	Satisfecho	18	Regular	8	Satisfecho	8	Satisfecho	7	Regular	15	Regular	87	Satisfecho
57	17	Satisfecho	14	Satisfecho	18	Regular	8	Satisfecho	4	Insatisfecho	5	Insatisfecho	16	Satisfecho	82	Regular
58	10	Insatisfecho	8	Regular	16	Regular	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	7	Regular	15	Regular	69	Regular
59	9	Insatisfecho	6	Insatisfecho	16	Regular	4	Insatisfecho	5	Insatisfecho	7	Regular	14	Regular	61	Regular
60	14	Regular	12	Satisfecho	15	Regular	7	Regular	7	Regular	5	Insatisfecho	15	Regular	75	Regular
61	14	Regular	10	Regular	19	Satisfecho	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	3	Insatisfecho	16	Satisfecho	75	Regular
62	17	Satisfecho	9	Regular	19	Satisfecho	8	Satisfecho	6	Regular	4	Insatisfecho	16	Satisfecho	79	Regular
63	14	Regular	10	Regular	25	Satisfecho	6	Regular	6	Regular	6	Regular	15	Regular	82	Regular
64	11	Regular	12	Satisfecho	15	Regular	2	Insatisfecho	5	Insatisfecho	6	Regular	12	Regular	63	Regular
65	17	Satisfecho	12	Satisfecho	18	Regular	8	Satisfecho	6	Regular	8	Satisfecho	15	Regular	84	Satisfecho
66	9	Insatisfecho	9	Regular	13	Regular	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	7	Regular	12	Regular	63	Regular
67	18	Satisfecho	10	Regular	19	Satisfecho	4	Insatisfecho	9	Satisfecho	8	Satisfecho	17	Satisfecho	85	Satisfecho
68	15	Regular	9	Regular	22	Satisfecho	8	Satisfecho	6	Regular	7	Regular	16	Satisfecho	83	Regular
69	16	Satisfecho	13	Satisfecho	20	Satisfecho	9	Satisfecho	7	Regular	8	Satisfecho	20	Satisfecho	93	Satisfecho
70	16	Satisfecho	11	Regular	18	Regular	7	Regular	3	Insatisfecho	7	Regular	12	Regular	74	Regular
71	16	Satisfecho	11	Regular	22	Satisfecho	8	Satisfecho	6	Regular	8	Satisfecho	18	Satisfecho	89	Satisfecho
72	14	Regular	11	Regular	18	Regular	8	Satisfecho	4	Insatisfecho	4	Insatisfecho	16	Satisfecho	75	Regular
73	16	Satisfecho	13	Satisfecho	20	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	17	Satisfecho	90	Satisfecho
74	17	Satisfecho	14	Satisfecho	18	Regular	8	Satisfecho	4	Insatisfecho	5	Insatisfecho	16	Satisfecho	82	Regular
75	10	Insatisfecho	8	Regular	16	Regular	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	7	Regular	15	Regular	69	Regular
76	9	Insatisfecho	6	Insatisfecho	16	Regular	4	Insatisfecho	5	Insatisfecho	7	Regular	14	Regular	61	Regular
77	14	Regular	12	Satisfecho	15	Regular	7	Regular	7	Regular	5	Insatisfecho	15	Regular	75	Regular

78	14	Regular	10	Regular	19	Satisfecho	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	3	Insatisfecho	16	Satisfecho	75	Regular
79	17	Satisfecho	9	Regular	19	Satisfecho	8	Satisfecho	6	Regular	4	Insatisfecho	16	Satisfecho	79	Regular
80	14	Regular	10	Regular	25	Satisfecho	6	Regular	6	Regular	6	Regular	15	Regular	82	Regular
81	11	Regular	12	Satisfecho	15	Regular	2	Insatisfecho	5	Insatisfecho	6	Regular	12	Regular	63	Regular
82	9	Insatisfecho	9	Regular	13	Regular	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	7	Regular	12	Regular	63	Regular
83	18	Satisfecho	10	Regular	19	Satisfecho	4	Insatisfecho	9	Satisfecho	8	Satisfecho	17	Satisfecho	85	Satisfecho
84	15	Regular	9	Regular	22	Satisfecho	8	Satisfecho	6	Regular	7	Regular	16	Satisfecho	83	Regular
85	16	Satisfecho	13	Satisfecho	20	Satisfecho	9	Satisfecho	7	Regular	8	Satisfecho	20	Satisfecho	93	Satisfecho
86	16	Satisfecho	11	Regular	18	Regular	7	Regular	3	Insatisfecho	7	Regular	12	Regular	74	Regular
87	16	Satisfecho	11	Regular	22	Satisfecho	8	Satisfecho	6	Regular	8	Satisfecho	18	Satisfecho	89	Satisfecho
88	10	Insatisfecho	8	Regular	16	Regular	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	7	Regular	15	Regular	69	Regular
89	9	Insatisfecho	6	Insatisfecho	16	Regular	4	Insatisfecho	5	Insatisfecho	7	Regular	14	Regular	61	Regular
90	14	Regular	12	Satisfecho	15	Regular	7	Regular	7	Regular	5	Insatisfecho	15	Regular	75	Regular
91	14	Regular	10	Regular	19	Satisfecho	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	3	Insatisfecho	16	Satisfecho	75	Regular
92	17	Satisfecho	9	Regular	19	Satisfecho	8	Satisfecho	6	Regular	4	Insatisfecho	16	Satisfecho	79	Regular
93	14	Regular	10	Regular	25	Satisfecho	6	Regular	6	Regular	6	Regular	15	Regular	82	Regular
94	11	Regular	12	Satisfecho	15	Regular	2	Insatisfecho	5	Insatisfecho	6	Regular	12	Regular	63	Regular
95	9	Insatisfecho	9	Regular	13	Regular	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	7	Regular	12	Regular	63	Regular
96	18	Satisfecho	10	Regular	19	Satisfecho	4	Insatisfecho	9	Satisfecho	8	Satisfecho	17	Satisfecho	85	Satisfecho
97	14	Regular	10	Regular	17	Regular	6	Regular	7	Regular	7	Regular	14	Regular	75	Regular
98	14	Regular	5	Insatisfecho	12	Insatisfecho	2	Insatisfecho	5	Insatisfecho	4	Insatisfecho	14	Regular	56	Regular
99	14	Regular	9	Regular	13	Regular	5	Insatisfecho	7	Regular	5	Insatisfecho	9	Insatisfecho	62	Regular
100	16	Satisfecho	11	Regular	20	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	16	Satisfecho	87	Satisfecho
101	10	Insatisfecho	13	Satisfecho	15	Regular	6	Regular	4	Insatisfecho	5	Insatisfecho	11	Regular	64	Regular
102	11	Regular	10	Regular	13	Regular	6	Regular	3	Insatisfecho	5	Insatisfecho	12	Regular	60	Regular
103	14	Regular	13	Satisfecho	15	Regular	10	Satisfecho	9	Satisfecho	7	Regular	20	Satisfecho	88	Satisfecho
104	11	Regular	9	Regular	15	Regular	4	Insatisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	16	Satisfecho	71	Regular
105	11	Regular	11	Regular	19	Satisfecho	4	Insatisfecho	6	Regular	6	Regular	14	Regular	71	Regular

106	18	Satisfecho	13	Satisfecho	17	Regular	5	Insatisfecho	8	Satisfecho	7	Regular	18	Satisfecho	86	Satisfecho
107	16	Satisfecho	12	Satisfecho	18	Regular	7	Regular	7	Regular	6	Regular	13	Regular	79	Regular
108	18	Satisfecho	14	Satisfecho	22	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	19	Satisfecho	97	Satisfecho
109	14	Regular	10	Regular	21	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	8	Satisfecho	18	Satisfecho	87	Satisfecho
110	16	Satisfecho	12	Satisfecho	18	Regular	6	Regular	6	Regular	7	Regular	16	Satisfecho	81	Regular
111	16	Satisfecho	13	Satisfecho	20	Satisfecho	6	Regular	8	Satisfecho	4	Insatisfecho	17	Satisfecho	84	Satisfecho
112	9	Insatisfecho	9	Regular	13	Regular	8	Satisfecho	5	Insatisfecho	7	Regular	12	Regular	63	Regular

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del usuario interno aplicado a los trabajadores del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.

Tabla 15

Prueba de normalidad - Kolmogorov Smirnov a los datos sobre desempeño laboral y satisfacción del usuario interno por dimensiones

		Percepción del trabajo actual	Percepción del trabajo en general	Percepción de la interacción con el jefe inmediato	Percepción de la oportunidad de	Percepción de la remuneración e incentivos	Percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo	Percepción del ambiente de trabajo	Satisfacción del usuario interno	Conocimiento técnico funcional	Organización de su trabajo	Comunicación	Aptitud para trabajar	Desempeño laboral
N		112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Parámetros normales ^{a,b}	Media	14,38	10,67	17,48	6,43	5,96	6,47	15,20	76,60	9,04	6,30	6,15	13,21	34,71
	Desv. Desviación	2,855	2,128	3,393	2,091	1,729	1,464	2,485	11,523	1,043	,815	,912	2,023	4,010
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,170	,127	,092	,211	,140	,185	,145	,095	,205	,342	,262	,156	,144
	Positivo	,114	,088	,089	,146	,140	,122	,106	,095	,205	,342	,262	,095	,092
	Negativo	-,170	-,127	-,092	-,211	-,122	-,185	-,145	-,086	-,188	-,283	-,238	-,156	-,144
Estadístico de prueba		,170	,127	,092	,211	,140	,185	,145	,095	,205	,342	,262	,156	,144
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,020 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,014 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Registro de datos tablas 20 y 21.

Anexo 7: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

TÍTULO: Nivel de desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario interno. Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.

<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017?</p>	<p>Hipótesis general Ha: Existe relación entre el nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017 Ho: No existe relación entre el nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, durante el periodo de octubre a diciembre del 2017</p>	<p>Variable 1 Desempeño laboral</p>	<p>Teoría Enfoque de competencias (Castellanos, 2006 citado por Rodríguez y Gómez, 2014) Def. Conceptual: Es la medición de los resultados respecto a la predisposición del trabajador a cumplir con objetivos y actividades laborales planteados por la organización (Chiavenato, 2011; Robbins, 2014). Def. Operacional: Evaluación del desempeño laboral en 4 dimensiones con un total de 11 ítems.</p>	<p>Dimensiones Conocimiento técnico funcional, Organización del trabajo, Comunicación, Aptitud para trabajar</p>	<p>Diseño: No experimental descriptivo correlacional Población: 157 trabajadores asistenciales Muestra: 112 TA. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionarios. Métodos de Análisis de Datos: Se aplicó la prueba Rho de Spearman</p>
---	--	---	--	---	---	---

<p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de Desempeño laboral en los usuarios internos del Hospital de Especialidades Básicas La Noria? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria? 3. ¿Cuál es la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del trabajo actual inherente a la satisfacción del usuario interno? 4. ¿Cuál es la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del trabajo en general inherente a la satisfacción del usuario interno? 5. ¿Cuál es la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la interacción con el jefe inmediato inherente a la satisfacción del usuario interno? 6. ¿Cuál es la relación entre nivel de desempeño laboral y 	<p>Hipótesis específica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del trabajo actual inherente a la satisfacción del usuario interno. 2. Existe relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del trabajo en general inherente a la satisfacción del usuario interno. 3. Existe relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la interacción con el jefe inmediato inherente a la satisfacción del usuario interno. 4. Determinar la Existe relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la oportunidad de progreso inherente a la satisfacción del usuario interno. 5. Existe relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la remuneración e incentivos inherente a 	<p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el nivel de Desempeño laboral en los usuarios internos del Hospital de Especialidades Básicas La Noria. 2. Establecer el nivel de satisfacción del usuario interno del Hospital de Especialidades Básicas La Noria. 3. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del trabajo actual inherente a la satisfacción del usuario interno. 4. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del trabajo en general inherente a la satisfacción del usuario interno. 5. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la interacción con el jefe inmediato inherente a la satisfacción del usuario interno. 6. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la oportunidad de progreso 	<p>Variable 2: Satisfacción del usuario interno</p>	<p>Teoría: Lawler (1991, citado por Calcina, 2012) mediante el modelo de las determinantes de expectativas. La teoría de los dos factores de Herzberg (los extrínsecos y los intrínsecos). La motivación hacia el logro de McClelland. La perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica.</p> <p>Definición conceptual: Percepción que tienen los usuarios internos de su lugar de trabajo que se traduce en satisfacción o insatisfacción relacionado a lo que espera de la</p>	<p>Percepción del trabajo actual Percepción del trabajo en general</p> <p>Percepción de la interacción con el jefe inmediato</p> <p>Percepción de la oportunidad de progreso</p> <p>Percepción de la remuneración e incentivos</p> <p>Percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo</p> <p>Percepción del ambiente de trabajo</p>	
---	---	---	---	---	--	--

<p>percepción de la oportunidad de progreso inherente a la satisfacción del usuario interno?</p> <p>7. ¿Cuál es la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la remuneración e incentivos inherente a la satisfacción del usuario interno?</p> <p>8. ¿Cuál es la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo inherente a la satisfacción del usuario interno?</p> <p>9. ¿Cuál es la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del ambiente de trabajo con los compañeros de trabajo inherente a la satisfacción del usuario interno?</p> <p>10. ¿Cuál es la relación entre conocimiento técnico funcional inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno?</p>	<p>la satisfacción del usuario interno.</p> <p>6. Existe relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo inherente a la satisfacción del usuario interno.</p> <p>7. Existe relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del ambiente de trabajo con los compañeros de trabajo inherente a la satisfacción del usuario interno.</p> <p>8. Existe relación entre conocimiento técnico funcional inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.</p> <p>9. Existe relación entre organización de su trabajo inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.</p> <p>10. Existe relación entre comunicación inherente al nivel de</p>	<p>inherente a la satisfacción del usuario interno.</p> <p>7. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la remuneración e incentivos inherente a la satisfacción del usuario interno.</p> <p>8. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción de la interrelación con los compañeros de trabajo inherente a la satisfacción del usuario interno.</p> <p>9. Determinar la relación entre nivel de desempeño laboral y percepción del ambiente de trabajo con los compañeros de trabajo inherente a la satisfacción del usuario interno.</p> <p>10. Determinar la relación entre conocimiento técnico funcional inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.</p> <p>11. Determinar la relación entre organización de su trabajo inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.</p>		<p>organización o percibe de ella (Robbins & Coutler,2014; MINSA,2002).</p> <p>Definición operacional: La satisfacción del usuario interno se evalúa mediante 7dimensiones y con un total de 22 ítems (MINSA, 2002)</p>		
--	---	---	--	---	--	--

<p>11. ¿Cuál es la relación entre organización de su trabajo inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno?</p> <p>12. ¿Cuál es la relación entre comunicación inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno?</p> <p>13. ¿Cuál es la relación entre aptitud para trabajar inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno?</p>	<p>desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.</p> <p>11 Existe relación entre aptitud para trabajar inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.</p>	<p>12. Determinar la relación entre comunicación inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.</p> <p>13. Determinar la relación entre aptitud para trabajar inherente al nivel de desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 8: Formato de Consentimiento informado para participantes
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO, 2017.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br Georginea Guadalupe Tocto Villar, de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar la relación entre la nivel de Desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador para disipar las dudas y poder responderla.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br Georginea Guadalupe Tocto Villar, de la Universidad Cesar Vallejo. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es *Determinar la relación entre el nivel de Desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.*

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br Georginea Guadalupe Tocto Villar al teléfono 949676133/965030006.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a cualquiera de los investigadores cuyos teléfonos son mencionados anteriormente.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

Anexo 9: Solicitud de permiso para realización de estudio

SOLICITO: REALIZAR REALIZACION DE PROYECTO DE
TESIS

SEÑOR
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL BASICAS LA NORIA
CIUDAD.-

Yo, ROBERT PETER ANGELES REYES identificado con **DNI 32387940**, Medico de medicina familiar y comunitaria, personal nombrado, del Hospital de Especialidades Básicas La Noria y GEORGINEA GUADALUPE TOCTO VILLAR identificada con **DNI 18133984**, Obstetra Contratada en el Puesto de Salud Huanchaquito, me presento y expongo:

Que actualmente venimo desarrollando el proyecto de tesis denominado: **DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BASICAS LA NORIA** en el establecimiento que usted dirige, comprometiéndome a respetar los reglamentos y normas de la institución.

Sin otro particular me despido no sin antes reiterarle mis saludos y estima personal.

Atentamente,



ROBERT PETER ANGELES REYES

DNI 32387940



Anexo 10: Autorización para realizar investigación



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



Trujillo, 12 de setiembre de 2017

CARTA N° 037 -2017-GRLL-GGRIGS/UTES 6 T.E.HOSP.LA NORIA.D/D,

Sr.

Dr. ROBERT PETER ANGELES REYES

C.I.U.D.A.D.-

Sra.

Obst. GEORGINEA GUADALUPE TOCTO VILLAR

C.I.U.D.A.D.-

Asunto: AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente a nombre del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, al mismo tiempo comunicarle que se **AUTORIZA** la realización del **PROYECTO DE TESIS: DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BASICAS LA NORIA**, para lo cual deberá presentar el presente documento para que se le brinden las facilidades del caso.

Me despido no sin antes ofrecerle mis sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
UTES N° 6 TRUJILLO ESTE
JURISDICCION ESPECIALIZADA LA NORIA
Robert Peter Angeles Reyes
Robert Peter Angeles Reyes
DIRECTOR EJECUTIVO

Folleto de hojas

RPAR/ahrh
C.C. Archivo

Calle Blas Pascal N° 134 - Urb. La Noria
Telefono N° 213964 Fax N° 213964 - Anexo 210

Anexo 11: Consentimiento informado para investigación

570

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO, 2017

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br Georginea Guadalupe Tocto Villar, de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar la relación entre el Desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador para disipar las dudas y poder responderla.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br Georginea Guadalupe Tocto Villar, de la Universidad Cesar Vallejo. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es *Determinar la relación entre el Desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.*

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br Georginea Guadalupe Tocto Villar al teléfono 949676133/965030006.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a cualquiera de los investigadores cuyos teléfonos son mencionados anteriormente.

KEUSSA JUDITH RAFAEL ROSAS

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)



Firma del Participante

13.02.17

Fecha

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br. Georginea Guadalupe Tocto Villar, de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar la relación entre la Desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador para disipar las dudas y poder responderla.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br. Georginea Guadalupe Tocto Villar, de la Universidad Cesar Vallejo. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es *Determinar la relación entre la Desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.*

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br. Georginea Guadalupe Tocto Villar al teléfono 949676133/965030006.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a cualquiera de los investigadores cuyos teléfonos son mencionados anteriormente.

Besa Luz Lázaro Saravia

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)


Firma del Participante

16-10-17

Fecha

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br Georginea Guadalupe Tocto Villar, de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar la relación entre el Desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador para disipar las dudas y poder responderla.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br Georginea Guadalupe Tocto Villar, de la Universidad Cesar Vallejo. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es *Determinar la relación entre el Desempeño laboral con la satisfacción del usuario interno en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo, 2017.*

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Br. Robert Peter Angeles Reyes y Br Georginea Guadalupe Tocto Villar al teléfono 949676133/986030008.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a cualquiera de los investigadores cuyos teléfonos son mencionados anteriormente.

Das Castillo Lenin

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

16-10-2017

Fecha

Anexo 12: Cronograma de ejecución

Cuadro 3:

Cronograma de ejecución

N°	Actividad	2017											
		Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Planteamiento del problema, objetivos y justificación	■	■										
2	Elaboración del marco teórico			■	■								
3	Formulación de la hipótesis y marco metodológico					■							
4	Elaboración y prueba del instrumento						■						
5	Aplicación de encuestas							■	■				
6	Tratamiento de los datos									■			
7	Contrastación de hipótesis en base al análisis de resultados										■	■	
8	Formulación de conclusiones y recomendaciones										■	■	
9	Redacción del informe final											■	■
10	Presentación del informe final												■

Anexo 13: Copia de juicio de expertos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO, 2017

ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN USUARIO INTERNO

Apellidos y Nombres del experto: Richard Moron Cabrera
Institución donde Labora: Red Trujillo

Título de la investigación: **Nivel de desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario interno Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Desempeño laboral
Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems son claros y entendibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sugerencias:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (x)

PROMEDIO DE VALORACIÓN Lugar y fecha: Trujillo, setiembre 2017


Firma del JUEZ/EXPERTO(A)
DNI. 21532819

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO, 2017

ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN USUARIO INTERNO

Apellidos y Nombres del experto: Rosy Aguilar Aldana
Institución donde Labora: ONG CPS Desarrollo.


Título de la investigación: Nivel de desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario interno Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Desempeño laboral
Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems son claros y entendibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sugerencias:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)
PROMEDIO DE VALORACIÓN Lugar y fecha: Trujillo, setiembre 2017


Ms. Rosa María Aguilar Aldana
Coordinadora Área de Salud
ONGE EPS - DESARROLLO

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
DNI. 1.81.2060.2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO, 2017

ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN USUARIO INTERNO

Apellidos y Nombres del experto: Fernando Federico Padilla Bartra
Institución donde Labora: Hospital Vista Alegre – Docente UCV Salud Pública

Título de la investigación: Nivel de desempeño laboral y su relación con la satisfacción del
usuario interno Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su
opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Desempeño laboral
Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems son claros y entendibles.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sugerencias:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena (x) c) muy buena ()
PROMEDIO DE VALORACIÓN Lugar y fecha: Trujillo, setiembre 2017

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
DNI. 17710936

Fernando F. Padilla Bartra
Medicina Familiar y Comunitaria
CMP. 32081 RNE. 029486

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO, 2017

ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: DESEMPEÑO LABORAL

Apellidos y Nombres del experto: Richard Moron Cabrera
Institución donde Labora: Red Trujillo

Título de la investigación: Nivel de desempeño laboral y su relación con la satisfacción del
usuario interno Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017


Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su
opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Desempeño laboral
Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACIÓN Lugar y fecha: Trujillo, setiembre 2017


Firma del JUEZ/EXPERTO(A)
DNI. 21532049

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO, 2017

**ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN: DESEMPEÑO LABORAL**

Apellidos y Nombres del experto: Rosy Aguilar Aldana
Institución donde Labora: ONG CPS Desarrollo.

Título de la investigación: **Nivel de desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario interno Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Desempeño laboral
Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)
PROMEDIO DE VALORACIÓN Lugar y fecha: Trujillo, setiembre 2017


 M^s. Rosa María Aguilar
 Coordinadora Área de Salud
 ONGD CPS - DESARROLLO

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
DNI..18120602

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES BÁSICAS LA NORIA, TRUJILLO, 2017

ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: DESEMPEÑO LABORAL

Apellidos y Nombres del experto: Fernando Federico Padilla Bartra
Institución donde Labora: Hospital Vista Alegre – Docente UCV Salud Pública

Título de la investigación: **Nivel de desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario interno Hospital de Especialidades Básicas La Noria, Trujillo 2017**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Desempeño laboral
Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Los ítems son claros y entendibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sugerencias:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena (X) c) muy buena ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN Lugar y fecha: Trujillo, setiembre 2017

Firma del JUEZ EXPERTO(A)
DNI. 11910930

Fernando F. Padilla Bartra
Medicina Familiar y Comunitaria
C.M.P. 32081 R.N.E. 029486

32387940/18133984

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
2	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	documents.mx Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%