



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del Personal y desempeño del trabajo en el  
Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla  
Callao 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

**Br. Magaly Dolores Rico Cabrejos**

**ASESORA:**

**Dr. Nancy Cuenca Robles**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Medicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **RICO CABREJOS, MAGALY DOLORES**

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

**SATISFACCIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO DEL TRABAJO EN EL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA – CALLAO 2018**

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 2:00 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz**

Firma: .....

**SECRETARIO: Dr. Joaquin Vertiz Osoros**

Firma: .....

**VOCAL: Dra. Nancy Elena Cuenca Robles**

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría* .....

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *- Precisar las definiciones* .....

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

**Dedicatoria:**

A cada miembro de mi familia por su apoyo incondicional y a mis amigos que alentaron paso a paso el desarrollo del presente trabajo.

## **Agradecimiento:**

A Dios por su inmenso amor y misericordia-

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional.

A mi hija Celeste Mia, por ser mi motor y motivo.

A todos mis compañeros del hospital de Ventanilla por colaborar en la recolección de datos.

A cada uno de mis amigos que alentaron día a día continuar con este proyecto y cumplir mis sueños.

¡A todos mil gracias! ¡Dios los bendiga!

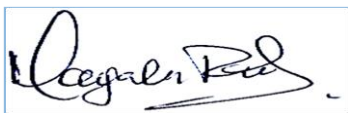
## Declaración de Autoría

Yo, Magaly Dolores Rico Cabrejos, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Satisfacción de personal y Desempeño del trabajo en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018”, en 68 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 05 de enero de 2019



Br. Magaly Dolores Rico Cabrejos

DNI 16689607

## Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Satisfacción del Personal y desempeño del trabajo en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018., en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra.

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

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

La autora

## Índice

	Página
Página del jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación.	vi
Índice.	vii
Índice de tablas.	ix
Índice de figuras.	xi
Resumen.	xii
Abstract.	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	38
II. Método	40
2.1. Diseños de investigación	41
2.2. Variables operacionales	42
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Métodos de análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	52

III. Resultados	53
IV. Discusiones	69
V. Conclusiones.	71
VI. Recomendaciones.	73
VII. Referencias	75

#### Anexos

Anexo 1: Artículo científico	81
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	90
Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto	96
Anexo 4: Base de datos de las variables	98
Anexo 5: Matriz de consistencia	106
Anexo 6: Resultados de la prueba print	110
Anexo 7: Rangos de la V1 y V2	111
Anexo 8: Certificados de validación de instrumentos	112
Anexo9: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	115
Anexo 10: Resultado de similitud (print de pantallas)	116



## Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de satisfacción del personal	43
Tabla 2	Matriz de operacionalización desempeño laboral	44
Tabla 3	Descripción de los profesionales de salud	45
Tabla 4	Tabla de ficha técnica del instrumento para medir V1	47
Tabla 5	Tabla de validez por juicio de experto del desempeño laboral original	48
Tabla 6	Confiabilidad de la prueba piloto	48
Tabla 7	Análisis de confiabilidad de satisfacción de la prueba piloto	49
Tabla 8	Ficha técnica para medir el desempeño laboral	49
Tabla 9	Validez por juicio de experto del desempeño laboral	50
Tabla 10	Resultados del análisis de confiabilidad de desempeño laboral actual	50
Tabla 11	Distribución de las frecuencias y porcentajes de la satisfacción del personal según la apreciación de sus niveles	51
Tabla 12	Distribución de frecuencia y porcentajes del personal según su apreciación de la dimensión personal	55
Tabla 13	Distribución de frecuencia y porcentajes del personal según su apreciación de la dimensión laboral	56
Tabla 14	Distribución de frecuencia y porcentajes del personal según su apreciación de la dimensión académico	57
Tabla 15	Distribución de frecuencia y porcentaje del desempeño laboral según su apreciación de sus niveles	58
Tabla 16	Distribución de frecuencia y porcentajes del desempeño laboral según su apreciación de la dimensión del comportamiento personal	59
Tabla 17	Distribución de frecuencia y porcentajes del personal según	60

	su apreciación de la dimensión del comportamiento interpersonal	
Tabla 18	Distribución de frecuencia y porcentajes del desempeño laboral según su apreciación de la dimensión inactiva	61
Tabla 19	Distribución de frecuencia y porcentajes del desempeño laboral según su apreciación de la dimensión destructiva	62
Tabla 20	Correlación de la variable satisfacción del personal y desempeño laboral	63
Tabla 21	Correlación de la variable satisfacción del personal y la dimensión comportamiento laboral.	64
Tabla 22	Correlación de la variable satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal	65
Tabla 23	Correlación de la variable satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo	66
Tabla 24	Correlación de la variable satisfacción del personal y la dimensión destructiva	67

## Índice de figuras

Figura 1	Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción del personal	54
Figura 2	Distribución porcentual según niveles de la dimensión personal	55
Figura 3	Distribución porcentual según niveles de la dimensión laboral	56
Figura 4	Distribución porcentual según niveles de la dimensión académico	57
Figura 5	Distribución porcentual según niveles de la variable desempeño laboral	58
Figura 6	Distribución porcentual según niveles de la dimensión comportamiento laboral	59
Figura 7	Distribución porcentual según niveles de la dimensión comportamiento interpersonal	60
Figura 8	Distribución porcentual según niveles de la dimensión inactivo	61
Figura 9	Distribución porcentual según niveles de la dimensión destructivo	62

## Resumen

La presente investigación titulada “Satisfacción del personal y el desempeño del trabajo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018”, tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción del personal y el desempeño del trabajo que realizan en el servicio de Gineco Obstetricia del hospital de Ventanilla – Callao 2018.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básico de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental de corte transversal .La población Censal estuvo formada por 92 trabajadores, la muestra por 92 trabajadores y el muestreo fue de tipo no probabilístico .La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario, que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad de Cronbach.

Las conclusiones obtenidas fueron que existe un fuerte grado de correlación significativa entre las variables de estudio (Rho Spearman es de  $r=0,993$ ) y que este fuerte grado de correlación se repite entre V1, satisfacción del personal con todas las dimensiones de la V2 desempeño laboral y esto se refleja en el alto grado de significación del Rho Spearman.

Palabras clave: Satisfacción del personal, satisfacción laboral, desempeño trabajo, desempeño laboral

## **Abstract**

The present investigation entitled "Satisfaction of the personnel with the performance of the work in the obstetrics service of the Ventanilla Hospital - Callao 2018", had as a general objective to determine the relationship between the satisfaction of the personnel and the performance of the work they perform in the service of Obstetrics Hospital de Ventanilla - Callao 2018.

The method used was hypothetical deductive, the type of investigation was basic descriptive level correlational, quantitative approach; of non-experimental cross-sectional design. The Census population was composed of 92 workers, the sample was 92 workers and the sample was non-probabilistic. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument the questionnaire, which was duly validated through expert judgments and determining its reliability through the Cronbach reliability statistic.

The conclusions obtained were that there is a strong degree of significant correlation between the study variables (Rho Spearman is  $r = 0.993$ ) and that this strong degree of correlation is repeated between V1, staff satisfaction with all the dimensions of V2 work performance and this is reflected in the high degree of significance of Rho Spearman.

Keywords: Staff satisfaction, work satisfaction, job performance, job performance

# I. INTRODUCCIÓN

## **1.1 Realidad problemática**

Se conoce que es importante que el trabajador encuentre en su centro de labor, todas las facilidades para cumplir su función en beneficio del usuario como de la empresa en la cual labora. En las investigaciones que se han realizado debemos de tener la certeza cuanto de cierto se tiene que la satisfacción del personal de salud se encuentre muy relacionado con su desempeño laboral. Es por ello que la satisfacción en el trabajo está relacionada con el trato que recibe el trabajador y este a su vez con el mejor desempeño de sus funciones, actualmente todas las empresas buscan como retribuir a su trabajador por el esfuerzo que realiza y también por mantener a su centro de labores a un nivel competitivo en el mundo de los negocios y/o empresariales: estas retribuciones, pueden partir desde una mención honrosa hasta retribuciones económicas. Sabemos que toda persona que trabaja necesita de estímulos, estos se verán reflejado en su desarrollo profesional, es muy aplicado por la psicología ya que lo consideran como un factor determinante en disminución del ausentismo y desertación.

Sabemos que todo individuo que trabaja, espera una remuneración al final del mes para que con ello pueda cubrir sus necesidades y de acuerdo a sus especializaciones se encontrará desarrollando diversas funciones, ello le va permitir ampliar su círculo social permitiéndole tener contacto con diferentes personas y con sus superiores. Además de cumplir con las normas de la institución, con los estándares del desempeño, sobrevivir a las condiciones de trabajo. La satisfacción es un hito muy importante que influye en el desempeño laboral del trabajador en el cumplimiento de sus responsabilidades o demostrando irresponsabilidad en el cumplimiento de sus deberes cuando este se encuentre insatisfecho.

Para Weinert (1985), esta importancia está en relación a diversas explicaciones, que se brindan durante el desarrollo de las teorías de la organización y que experimentan cambios en la historia. Es una de las bases fundamentales para lograr el éxito en toda organización que quiere hacerse competitiva. Según la Real

Academia Española (RAE, 2014), señala que la satisfacción del personal es un grupo de característica singulares que posee el ambiente de trabajo y que estas son captadas por los altos mando directivos de la institución en la que trabaja el individuo, en su centro de labores, es por ello que al indagar la satisfacción logra que los trabajadores ejecuten las ideas que tienen sobre las estrategias que se debe realizar en la institución y manifestar como se sienten en ella, las respuestas obtenidas servirán como aporte para tomar y establecer mejoras en los problemas encontrados.

Según Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012): Nos dice, a nivel mundial, el sistema sanitario encuentra a sus trabajadores en un nivel de estrés y de inseguridad cada vez más grande porque reaccionan a una respuesta inmediata a las exigencias que se les presenta y en ello se va sumando los problemas nuevos con los antiguos. Ante las nuevas amenazas de enfermedades que surgen en la población dependiendo de la demografía y de las situaciones epidemiológicas que amenazan a la salud del individuo, el personal debe dar una respuesta. Por ello exigen que las Reformas en las leyes de inversión, los avances científicos y las atenciones a los clientes deben de cubrir las necesidades del empleado, ellos buscan estabilidad y garantía en los puestos en el nivel sanitario que conforman la economía mundial (p.17).

En el ámbito nacional, la preocupación por llegar a la satisfacción es similar al del entorno internacional, ya que todo aquel que trabaja tiene por prioridad mejorar su economía, que esta influya en el desarrollo de su entorno, en consecuencia, se reflejara en su desarrollo profesional y en sus funciones, muchas de las empresas crean estrategias con la finalidad de tener trabajadores que compartan sus mismas ideas, metas y objetivos de la empresa, brindándole un confort de acuerdo a las necesidades. En nuestro país, en pleno siglo 21 continúa existiendo centros hospitalarios no abastecidos que mellan en el desarrollo del profesional de salud,



impidiendo incluso el total desarrollo de este y ser una de las causas importante de la desertación o de la no aceptación de trabajar en centro y/o hospitales lejanos.

Basado en los problemas que se presentan en diferentes centros hospitalarios en asociación a la satisfacción y cumplimiento del trabajo, se decide por el Hospital de Ventanilla la cual cuenta con una historia de aproximadamente 11 años de su creación. Un centro hospitalario que tiene nivel II-1 integrante de la red de salud de la Región Callao, ubicado Av. Pedro Beltrán s/n, Callao 3 Ventanilla, Lima, Perú. Con un área real de 8,922.63 m<sup>2</sup>, responsables de cuidar el bienestar de los pobladores. Se creó con la convicción de atender a pacientes de bajo recurso y por encontrarse en el distrito de Ventanilla distanciada de los hospitales más cercanos que es el de hospital de Puente piedra y el Callao Daniel Alcides Carrión, cuenta con 7 bloques entre ellos el servicio de Gineco-Obstetricia, además de albergar programas sociales del MINSA y programas que en la actualidad sufren de muchas carencias no encuentran una vía de solución.

El hospital en la actualidad presenta graves problemas en lo referente al área del laboratorio clínico, no hay reactivos, UCI Neonatal no se encuentra operativa, Sala de operaciones se cuenta con dos, operativa una, con respecto a las remuneraciones de terceros, el personal no se encuentra al día en el pago de sus haberes, en consecuencia, RRHH tienen el grave problema de la deserción del personal tanto en médicos, licenciados y técnicos. El servicio de gineco-obstetricia se perjudica y no funciona en toda su capacidad, ya que estos problemas influyen en el desenvolvimiento y satisfacción del profesional que labora en esta área de salud. En lo referente al tiempo y asistencia del personal suele presentarse en alto grado la impuntualidad y las tardanzas fuera del tiempo de tolerancia establecido que es de 10 minutos, correspondiéndole un descuento y memorándum por la falta realizada, en cambio la marcación de hora de salida, debe ser exacta porque no se considera como sobretiempo remunerado si esta se dilata por más tiempo en la atención de los pacientes, perjudicando al trabajador, en consecuencia muchos de estos profesionales al no recibir algún estímulo por parte de sus autoridades, se

retiran de este nosocomio. La falta de insumo que presenta el área de farmacia produce un malestar general en los pacientes como en los profesionales, viéndose este último frustrado al no concretar las diferentes programaciones, tanto en cirugía, partos y otros procedimientos médicos quirúrgicos.

El mantenimiento de los diferentes equipos médicos quirúrgicos que se encuentran en completo abandono ocasionando un deterioro mayor, quedando estos para el trabajo diario obsoletos. Es por ello que se plantea la siguiente pregunta y se decide realizar una investigación enfocada en el bienestar del profesional de salud y la realización de su trabajo en el hospital.

## **1.2 Trabajos previos**

Se han encontrado diversas tesis que nos ayudan a discernir y comparar resultado con la investigación presente. Estos antecedentes tienen un grado de semejanza con la investigación que se está elaborando, ya sea por sus variables, objetivos, muestra, resultados. En las siguientes líneas se detallan en forma resumen y haciendo hincapié en lo más importante:

### **Trabajos previos Internacionales**

En la búsqueda de antecedentes hemos encontrado a Ledesma, Crespo y Castro (2018) quienes realizaron una investigación sobre la ausencia y la identificación de los profesionales de salud en su centro de trabajo, que tiene como finalidad conocer las causas y su influencia, tuvo una muestra no probabilística de 65 enfermeras, correlacional, descriptivo, empleándose una encuesta tipo Likert de 18 preguntas abarcando cuatro dimensiones, con una confianza de 0.71, para la segunda variable una encuesta constituida por 50 preguntas, aplicando seis dimensiones con una confianza de 0.96. El resultado que predomina es que el 9.6%, por motivos particulares, el 89.2% por motivos de trabajo. Concluyendo que el ausentismo o abandono del trabajo está estrechamente relacionado con el desempeño laboral.

Además, Vera y Trujillo (2018) publicaron en la revista una investigación. Este estudio trata sobre los resultados de un servicio de salud prestado a los familiares directos en el estado de mexicano. Objetivo es explicar las consecuencias que tienen impacto en la percepción del sistema público de salud. Una investigación explorativa, donde se analiza la atención que reciben que los usuarios en clínicas de primer nivel. Se emplean a 600 personas que se encuentran divididas en diferentes áreas de la institución, trabajándose con siete dimensiones mediante un análisis factorial confirmatorio, que también se aplicaron dentro de satisfacción para tener conocimiento del impacto, para este análisis se utilizaron seis modelos de regresión diseñados dentro de un cuestionario de medición estandarizado. Hallándose como resultandos de importancia que la calidad del servicio en todas las áreas de la clínica cuenta con una alta aceptación de los usuarios. Por lo tanto, se concluye que los médicos y la entrega de medicamento son los de mayor impacto mientras que los enfermeros, el personal de farmacia, y admisión, no tuvieron un impacto estadísticamente significativo.

Tenemos también a Rodríguez y Mendoza (2017) quienes presentan una investigación. Trata sobre la vinculación que existe entre las actividades de un director y el cliente externo de la institución de salud *en el Ecuador*. Donde se trabaja con un muestreo aleatorio simple con juicios de expertos con una participación de nueve directores y 652 usuarios se emplearon los formularios validados de SERVQUAL y Cuestionario de valoración de competencia de gestión, análisis de SPSS v 22. Como resultado se obtuvo que el 89% fue de disconformidad del cliente y el 100% goza de un mal servicio. Se concluye que existe una relación inadecuada entre una gestión inadecuada con la insatisfacción del usuario externo en forma directa.

Se publica un artículo de García, Martínez, Rivera, Gutiérrez (2017) de una investigación que realizaron en México, sobre la complacencia del personal dentro de sus servicios de enfermería en dos establecimientos de salud. El objetivo es

tener una percepción de dos instituciones valorándolo con el instrumento S20/23, aplicándose al personal de enfermería, para comprender el vínculo que existe entre los factores intrínseco y extrínseco, la muestra abarco un total de 208 enfermeras repartidos entre las dos instituciones, teniendo como resultado que en las instituciones empleadas en el estudio existe una regular satisfacción laborar. Como vemos, en este trabajo se realiza un estudio en conjunto para hallar resultados similares, que en relación a los factores intrínseco se encuentran en forma regular, pero no así, en los extrínseco que son indiferentes. Concluyen en esta investigación que al correlacionar la satisfacción laborar con los cuatros factores intrínseco y los siete extrínseco se halla siempre un resultado positivo.

También se ha realizado por Pérez (2013) un trabajo en el Hospital Público sobre el grado *que existe de compromiso de la organización y el rendimiento de los profesionales de la salud*. Es correlación Cuasi experimental de corte transversal, descriptiva y que trabajo con una muestra por conveniencia de profesionales de salud entre 21 a 71 años de edad de diferentes condiciones de seguridad laboral. El cuestionario que se utilizo fue validado. Los resultados que se obtuvieron fueron puntuaciones bajas en educación continua y capacitación con un 42.5% en la primera y en la segunda de un 20%, se concluye en que existe un gran porcentaje de la población profesional que no desea continuar en la organización y un mínimo criterio en querer cumplir con la normatividad institucional, esto se refleja en el aumento de ausentismo.

### **Trabajos Previos Nacionales**

Cárdenas y Feliciano. (2018) sustentan un estudio sobre el placer *laboral del enfermero en áreas críticas de un hospital público junio - julio 2017*, como objetivo reconocer la satisfacción laboral de los licenciados en área critica del Hospital María Auxiliadora. Empleo una muestra de 104 profesionales con un diseño transversal descriptivo sin intervenir el investigador para modificar la acción a seguir estudio, se obtuvo como resultado que el 52% insatisfacción laboral y 48% satisfacción, en

relación con las autoridades, actividades sociales, políticas, beneficios y remuneraciones, cuentan con una insatisfacción, este trabajo concluye que el personal se encuentra totalmente insatisfecho por la bajas consideraciones de su centro de trabajo así también con la baja autoestima por no ser valorado.

Tenemos a García y Leandres (2018) ellos realizan una investigación y trata sobre tipo de trabajo y las consecuencias de ellas que tienen sobre las enfermeras en el área de emergencia, el estudio lo realizan *Hospital Nacional Carlos Alberto Seguir Escobedo - ESSALUD*, en la provincia de Arequipa, un estudio cuantitativo y correlacional con una muestra de 85 personas del sexo femenino entre las edades de 28 a 38 años según la especialidad, desarrollándose en dicho puesto una antigüedad de 2 a 12 años, teniendo en cuenta que estos profesionales tienen 1 a 2 hijos.

En la evaluación encontramos que él, el 44.7% presentan una carga laboral excesiva seguido de una carga laboral grande con un 40.0%. y con respecto la variable de Satisfacción laboral, el 85.9% de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral. Concluyendo que no existe una significancia de importancia entre las dos variables en emergencia.

Tenemos la tesis para maestra de Miranda (2018) donde nos habla sobre. *Relación entre motivación con el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Ginecología Obstétrica en el Hospital nacional, que fue realizada Trujillo 2017*, que tiene por meta la asociación entre las variables de la motivación y la función en el trabajo, se desarrolló una investigación descriptiva-correlacional de diseño transversal involucrando a 84 personas donde se encontró que la variable de la motivación laboral es Alta en un 84,5%; las necesidades de logro es un 83%; poder y afiliación son Altas correspondiéndoles 84%; y, el desempeño laboral de un 92%. Se concluyó pues que existe una alta relación entre la variable 1 y la variable 2

Ríos y Pezo (2018), realizaron una investigación intitulada. *Vigilancia humanizada del trabajador de salud y satisfacción integral de madres de los recién nacidos de la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal del centro hospitalario de la región*. El propósito del trabajo fue correlación existente entre el personal de salud y la entre el cuidado humanizado del personal de salud y el regocijo de las mamás de los recién nacidos atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) para Neonatos, este estudio se aplicó en el centro hospitalario del departamento de Loreto, durante el periodo del 2017. El método fue cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional prospectivo y utilizando la técnica de la observación y la entrevista. La población, conformada por 30 profesionales y 30 madres, se trabajó con la totalidad, para una mayor validez, se obtuvo como resultado que el 73% es eficiente y el 26.6% deficiente, el personal se encuentra satisfecho en un 60% y el 40% de insatisfacción, que puede ir disminuyendo de acuerdo con el trato del personal, por último, se concluye que, en el hospital regional de Loreto, que ha pensar de los resultados positivos se debe continuar mejorando en beneficio del paciente.

Chumpitas (2017), realizo un trabajo en el hospital de Ventanilla sobre: *apreciación del ejercicio del trabajo de acuerdo a la particularidad demográficas del trabajador en el departamento Ginecológico -Obstétrico*. Trata sobre descripción del nivel del trabajador en su función dependiendo de las características de su demográficas, tuvo una población de 25 trabajadores entre las licenciadas y técnicas y empleando un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal, de carácter descriptivo comparativo. Las respuestas con más significancia en relación a la función en el trabajo es regular (40%) y bueno (60%), en el nivel de los conocimientos resultó, regular en un 72%, bueno en un 28%, así como el nivel de los comportamientos y colectivo tuvo un, regular en un 52% y bueno en un 48% y el nivel de los conocimientos en la especialización resultó, en promedio regular en un 20% y bueno en un 80%. Se concluye que el desempeño labora se evaluara con las competencias y esta fue de regular para bueno.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Entender al ser humano siempre ha sido complicado, este es una maquina compleja que cada día nos asombra con sus descubrimientos. El hombre en su mundo complejo solicita siempre dentro de su campo laboral un mejor trato y que este sea reconocido por la sociedad. En el ámbito organizacional donde él tiene contacto y pertenece a un círculo social que pasa un mayor tiempo con individuos de diferentes personalidades, es necesario que exista una flexibilidad y que aprenda a enfrentar diversas situaciones, órdenes y cambios en una sociedad que siempre tiende a desarrollarse es por ello que la psicología hoy en día cumple una función elemental en el desarrollo del individuo. Toda la satisfacción del personal gira permanentemente a una institución enfrentando altibajos dentro de ella. Desde un aproximado de 60 años existe una preocupación, el de conocer cómo se siente el trabajador desarrollando su función, ya en los últimos años esto se ha relacionado muy íntimamente con la calidad de vida, toma relación con el bienestar psíquico y en las alianzas que tenga con sus parientes, entonces podemos decir que existe un gran interés del empleador hacia el trabajador, que se manifiesta en el trato más humano que les brindan y este se refleja en el positivismo del trabajador cuando logra sus ideales.

#### **1.3.1 Teoría relacionada a la variable 1. Satisfacción del personal.**

##### **Definición de la variable**

Existe diferentes definiciones sobre la satisfacción relacionada al hombre de acuerdo a la función que este desempeña tanto en el aspecto laboral, familiar y social entre ellas podemos mencionar que:

Según Molina (2014), nos dice que las emociones son positivas cuando esta toma un afecto hacia su centro de labores en todos los aspectos. En conclusión, es el gozo que uno siente en su trabajo (p14). La actitud que toma el empleado ante su centro de trabajo, es calificarlo como su segundo hogar, tomándolo como un

referente para alcanzar metas dentro de las organizaciones, que con su desempeño laboral expresan el nivel de efectividad alcanzadas por las instituciones donde el labora, toma decisiones en relación a la política empresariales, estrategias y técnicas. Es por ello que se conoce que las personas tienen diferentes motivaciones y las necesidades son diferentes en cada uno de los individuos y esto se refleja en las acciones de desarrollo en una institución.

Keller & Philip (2012), nos dice que es la sensibilidad que tiene el ser humano para poder expresar sus emociones que pueden ser buenas o malas de acuerdo a su apreciación de lo percibido por su esfuerzo en su vida diaria o en centro de trabajo. (p.128).

Robbins (2012), señala que la conducta que el trabajador desarrolla en el lugar de trabajo, debe de estar de acorde a los beneficios que la espera recibir, porque esto va a definir su comportamiento y la actitud que tome el trabajador en relación a su centro de labor (p. 45). La satisfacción y la motivación muchas veces son muy difícil de reconocerlas y se suele hablar separadamente una de la otra, esto permite, que en las organizaciones se aplique la psicología para contribuir en el comportamiento organizacional.

Wright y Bonett (2007), nos dice que, es una de los más antiguos factores que determinan la continuidad en el trabajo, mostrando en el empleado un regocijo y bienestar en su trabajo (p.143)

Topa, Lisboa, Palaci y Alonso (2004) citado por Aguilar, Magaña y Pérez (2010). Mencionan que la satisfacción del personal es un aspecto del comportamiento que está unida a una serie de conductas y emociones positivas que la persona tiene en el trabajo, esto se forma por las respuestas requeridas y las metas alcanzadas en el centro laboral (p.4)



Chiavenato (2005) la definió como el “resultado de la conexión entre el individuo y el medio en el cual existe” (p.74). la relación que existe entre el empleado y la institución y esto se va a reflejar en el rendimiento que será cada día, porque él sabe que recibirá una retribución a su función, el trabajador estará motivado, mejorar su rendimiento esperando un buen trato por parte de sus empleadores, hoy en día muchas empresas lo aplican mediante sus gestores.

Donabedian, (1980) en Hidalgo & Carrasco (1999) citado por Vergara (2014), Lo explica como la medición que realiza el trabajador sanitario para cubrir las demandas del cliente (p.47).

La satisfacción es esencial dentro del aumento de las funciones que desarrolla el empleado, incidiendo en forma efectiva o no en las capacidades de desarrollo del individuo y por ende involucrando a la empresa a alcanzar el éxito y bienestar de sus usuarios.

### **Teorías relacionadas con la satisfacción**

Las tesis o perspectivas que explican este hecho, no siempre son compatibles, pero aportan una serie de conceptos que sirven como base teórica a las investigaciones o participación práctica. Las siguientes teorías son las que respaldan a la satisfacción del personal y que en consecuencia ayudan a entender el porqué de las diversas reacciones de las personas que trabajan en un organismo del estado y/o privadas. Ya en 1959, Herzberg comprueba la relación existente entre la satisfacción y el desempeño, estableciéndose una teoría de acuerdo a los resultados obtenidos y clasificándolas según las necesidades del individuo.

#### **La teoría de Jerarquía de las necesidades de Maslow**

donde se establece las obligaciones de acuerdo al orden de importancia Por ello Maslow la diseña en un poliedro, en donde ubica a las necesidades más

elementales en la parte inferior, ya que estas están muy relacionadas con las necesidades básicas de la persona, en cambio las que están íntimamente unidas a la comodidad del sujeto, la encontramos en la parte superior. En esta teoría podemos encontrar las siguientes necesidades, tienen un gran valor en el desarrollo del ser humano:

1. Necesidades fisiológicas. Se encuentran las necesidades fundamentales para la subsistencia del hombre como el hambre, la sed, refugio, sexo y otras exigencias.
2. Necesidades de seguridad. Todo ser viviente busca la seguridad para poder sobrevivir es por ello, que en este nivel encontramos la protección que el hombre desarrolla para cuidar su integridad física y emocional.
3. Necesidades de reconocimiento o estima. Los factores de estima externa e interna tienen una función elemental en el crecimiento del individuo por ello, incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
4. Necesidades de auto-superación o de autorrealización. Relacionado al desarrollo, el mejorar su capacitación personal, alcanzar metas para lograr una satisfacción completa.

### **La teoría de Teoría bifactorial de Herzberg**

Después de haber realizado varias investigaciones con cuestionarios examinados y calificados, el investigador Frederick Herzberg, establece que el estímulo y el placer van unidos a la satisfacción

1. Factores higiénicos: Son los que están inmerso con el entorno del trabajo como la capacidad de relación con los superiores o la remuneración, Si son verdaderos, el individuo trabajara con agrado, lo no impide que

genere complacencia necesaria para llegar a sus metas fijadas por la empresa.

2. Factores motivacionales: Son los beneficios que generan el puesto laboral. Se describen como el impulso necesario para conducir a los sujetos a poner sus esfuerzos en la institución con la finalidad de obtener las mejores respuestas. Entre ellos podemos referir los beneficios y las obligaciones del trabajador con la institución en todos los aspectos.

Los profesionales buscan centros de labores que les brinden desarrollo y destreza en su campo de acción permitiéndoles desarrollarse con libertad y feedback para conocer cómo están evolucionando, estas características hacen que su labor sea más exigente (Robbins, 2012, p. 152). Los trabajos que son rutinarios provocan aburrimiento, pero uno con grandes exigencias crea frustración y sensación de fracaso. Los centros laborales que no presentan funciones exigentes, los empleados perciben placer en un inicio, pero que con transcurso del tiempo la monotonía, los hace incluso abandonar el trabajo, pues el salario no sufre una modificación, en cambio en los trabajos que son exigentes el empleado se desarrolla en toda su plenitud por ello exige de acuerdo a sus funciones y responsabilidades un salario que este en acorde a los estándares de la comunidad profesional, con ello favorecerá a mejorar su status de vida de la persona y de su parientes.

Herzberg concluye que existen elementos que influyen en sobre el personal están separados, distintos de la causa responsable de la insatisfacción del personal, es de carecer de satisfacción. Propone optimizar las ocupaciones que se realizan para ampliar intencionalmente los metas, comprometerse y en enfrentar las obligaciones que el puesto demande. (Figueroa, 2010 p. 110).

## **Dimensiones de la satisfacción**

De acuerdo a las teorías consultadas y sosteniéndonos por la doctora en Psicología Laboral Mónica Márquez Pérez (2002), quien cito a Robbins (1998), quien afirma que todo cuestionario sobre la gestión del capital humano debe de tener estas dimensiones:

**Dimensión 1: Reto de trabajo.** Se debe analizar la percepción del profesional en relación a sus habilidades. De esta forma va a desarrollarse totalmente dentro de su campo, así se evitaría el fracaso de los programas o metas trazadas en una institución de salud

**Dimensión 2: Sistema de compensación justa.** El salario que percibe la persona debe ser justa, ya que esta se verá reflejado en la felicidad del trabajador. no acceder a la incertidumbre e ir de acuerdo a sus aspiraciones. Este punto trata sobre los salarios y las políticas de ascenso con la que cuenta la institución, con ello la organización garantiza la plena satisfacción del trabajador y el de mantener, prolongar una potencia de labor productiva. Se conoce mediante estudios realizados que el sueldo es una de las particularidades fundamentales para la satisfacción del personal.

**Dimensión 3: Condiciones favorables de trabajo.** Las condiciones del trabajo deben ser de acuerdo a las necesidades del trabajador, para que este responda a las necesidades del servicio.

**Dimensión 4: Colegas que brinden apoyo.** El trabajo en equipo y las relaciones verticales, horizontales son muy importante, para cumplir con las metas fijadas en toda institución y esto se percibe en el clima laboral. Debemos de tener presente que, en el centro laboral, no se elige con quien trabajar, sino que debemos adaptarnos a trabajar quizás con individuos que provengan de otro medio social o con características demográficas, costumbre diferente. Hay tener presente que para lograr el éxito se debe trabajar en grupo y brindarnos apoyo unos a otros en el

proceso del aprendizaje, no solo entre los trabajadores de nivel intermedio o bajo, sino entre el trabajador y la gerencia o viceversa.

**Dimensión 5: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.** Aquí se señala que mientras más cómodo se encuentre el trabajador, mayor satisfacción tendrá y ello depende del proceso de adaptabilidad.

Dentro del cuestionario sobre la satisfacción utilizado por el MINSA, existe cinco dimensiones, pero que respetando su lineamiento y finalidad en la investigación presente se han agrupado solamente en tres grandes dimensiones que influyen en el desarrollo del personal en los centros de trabajos del sector salud y son las siguientes:

**Dimensión 1: Personales.** El Dr. Urquiza R. (2012), publica un artículo en la revista *Médica La Paz*. En donde explica los indicadores del trabajador entre ellas menciona las condiciones del trabajo, remuneración e incentivos, son considerados decisivos y esenciales en el desarrollo y la evolución del experto en la atención sanitaria teniendo en cuenta que el mayor tiempo, el individuo se encuentra en su centro de trabajo (Rev. Méd. La Paz), para que una empresa pueda retener a sus trabajadores y atraer a otros profesionales competentes debe contar con una política salarial estas a su vez deben de estar de acorde a la función que desempeña el empleado, aclarando que no existe una formula definida, también se debe contar con las condiciones en donde se va a desarrollar el personal establecido así lo menciona Chávez (s/f. Guía del capital Humano).

**Dimensión 2: Laborales.** Muchas veces la relación que mantienen con el jefe inmediato y el grupo con el que interactúan permite mejorar el clima laboral (Art servicio de autosuficiencia,2014). La capacidad que tenga de relacionarse con otras personas ayudara a poder compartir conocimiento y lograr metas trazadas, ello le valdrá el agradecimiento de su empleador, hay que tener presente que la actitud

que el trabajador tenga ante sus compañeros es la demostración del tipo de relación que tiene con sus superiores así como lo dijo Gordon B. Hinckley (1993) en sus memorias: Este orador profundiza la función del ser humano en la atención sanitaria, llevándolo no solo en la satisfacción del personal, sino a nivel individual en lo que manifiesta que el conocimiento debe ser compartido para la solución de los problemas, aunque sea el aporte mínimo llevando una adecuada armonía, con nuestros semejantes, sublimes palabras que lleva de la mano la motivación y la satisfacción del ser humano, respetando las creencias y costumbres de nuestro semejantes y coordinando en el saber diario en una forma equilibrada, es así que se nota muy claramente la disposición del trabajo en grupo tanto con los organizadores y administradores de la institución como nuestros pares., (“Yo creo”, pág. 8).

**Dimensión 3: Académicos.** Formación y oportunidades de capacitaciones que ofrece su centro de labores para la superación y capacitación del trabajador, para el mejor desarrollo de la empresa, incentivando al personal que con una mayor.

### **Importancia de la satisfacción**

La importancia de investigar la satisfacción es reconocer que se encuentra íntimamente ligada a la dignidad y progreso del trabajador, ya que es un participante del bienestar de vida y por ende un empleado conforme mejora su rendimiento ante otro trabajador no satisfecho así lo manifiesta Kalleberg en 1977 y que fue citado por Galaz 2002. Además, de considerarse como un conjunto de sentimientos que la persona tiene en relación a sí misma y a su centro laboral (Warr, 2003, citado por Laca, Mejía y Gondra, 2006), y se manifiesta en el desarrollo de sus funciones. (p.91).

### **1.3.3 Teoría relacionada a la variable 2. Desempeño laboral**

#### **Definición de la variable**

Milkovich y Boudrem (1994) Precisa que el desempeño es el nivel que alcanza el profesional que posee la documentación respectiva para el trabajo, Pero, Chiavenato en el 2005, manifiesta que es la capacidad que el grupo desarrolla en el interior de la institución, es muy importante para que el trabajador ejecute su función y con el bienestar laboral.

Moccia (2009) citado por Vidarte en 2016 menciona “El desempeño es la determinación del individuo en su comportamiento, conducta que se asocia a las funciones que desempeña en el centro laboral, en donde el individuo presta sus servicios contractuales. Este es voluntario, pero que se exigen tareas de acuerdo al puesto que desarrolla, recibiendo supervisión de los superiores” (p. 36). Según Araujo y Leal-Guerra (2009). Lo considera como un grado de realización conseguido por el empleado en las metas alcanzadas en el interior de la institución en un periodo fijado. Por ello su ejecución, está ligado a las tareas designadas que pueden ser medidas y observadas además de otras que puedan aparecer durante el desarrollo (p.46)

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) Nos dice que se encuentran una gran variedad de opiniones para poder desarrollar las obligaciones el trabajo desempeño. El talento, destreza, exigencias y aptitudes son innatos de cada individuo que se relaciona en el trabajo y con la institución para crear conductas, las que van afectar los resultados en la producción. Para medir al desempeño existe varios factores entre ellos podemos mencionar: cooperación, responsabilidad, conocimiento, cantidad, calidad, asistencia y supervisión. Esto refleja las metas de la eficiencia, es, alcanzar los objetivos al momento que se emplean los recursos en forma correcta (p.19).

## **Evaluación del Desempeño**

Alles (2006), nos habla sobre la evaluación del desempeño, se debe de realizar de acuerdo a la función que realiza, para conocer si este se desempeña bien o mal en función a la organización, al confrontarlo con el perfil del puesto que desempeña se van a conocer las necesidades del trabajador y se podrá capacitar de acuerdo a las necesidades de servicio (pp.27, 28).

Nos dice Mondy y Noé (2005), es un método serio de verificar y valorar el desarrollo personal o colectivo (p.273).

En tanto Dolan, Valle, Jackson y Schuler en el año 2007, nos puntualizan que es un procedimiento serio y infalible para cuantificar, cotizar las cualidades, conductas, respuestas en el trabajo, para conocer la magnitud que es efectivo el trabajador y si este puede ampliar o mejorar su desarrollo en el futuro. Pese a que el examen del desarrollo del equipo es primordial cuando están integrando una distribución, la visión de la ED, en las instituciones se encuentran basadas en forma personal. Si interesar su importancia, el método del examen es efectivo, porque verifica los avances y planifica el crecimiento y las metas. La vinculación que existe con la administración pública del trabajo, Ramírez aclara que la administración y el rendimiento no son tan importantes en lo referente a la distribución y profesiones gerenciales, sino que cumple un papel importante en las relaciones humanas de los centros de trabajo, generando emociones en el sector público.

Según Quintero, africano y Farías (2008), existen diversas características que condicionan en el desempeño laboral, nos dice que se debe tener en cuenta ciertos requisitos que están íntimamente enlazados y que van influir en la eficiencia de los empleados, entre ellos podemos mencionar las actualizaciones, trabajos grupales, emociones que presenta el profesional en su trabajo. Se valora el nivel de la competencia empresarial de acuerdo al conocimiento y habilidades, así como en las diferencias de los niveles que alcanzan los colaboradores de una institución



empresarial. Por ello se tiene que observar y emplear un adecuado razonamiento lógico que implique cada resultado dentro de la empresa ya sea esta, privada o pública. En base a todos estos conocimientos e investigaciones realizadas anteriormente, la presente investigación, se desarrollará con las dimensiones Murphy (1989) citado por Viswesvaran (2001). Este coloca al individuo como eje importante en el desarrollo del funcionamiento de la empresa que, de acuerdo al grado de desempeño del personal, se trabajara con las dimensiones establecidas siguientes: El desarrollo del trabajador, el desarrollo interpersonal, la actitud inactiva, Comportamiento destructivo y que de acuerdo a las características y del desempeño podemos sostenernos en las teorías siguiente:

### **Teoría relacionada con la variable: Desempeño Laboral**

#### **Teoría de procesos**

Conocido como modelo de las expectativas de Vroom elaborada en 1964 y mejorado por otros autores como Porte y Lawler. El modelo de Vroom se basa en tres supuestos básicos:

El poder que existe en la persona y otras que se encuentran dentro de su propio centro de labores se mezclan para incentivar y desarrollar el comportamiento.

Las personas realizan sus acciones en forma conscientes de acuerdo a su comportamiento y a la forma de su accionar estará determinada dependiendo a sus expectativas de que la forma conductual brinde resultados esperados y no daños inesperados. Hay que tener presente que este no se establece en manejo a sus deseos insatisfechos, o en bases a recompensas, ya que considera a los seres como individuos que pueden tener percepciones y en consecuencias estas que fluyen por sí sola, por ello, se considera que un incentivo sencillo es más motivante que uno complejo, ya que la incertidumbre que, Por ello, se conoce que una estimulación sencilla es mejor recibida que uno complicado , ya que este último puede causar una disconformidad con el trabajador, la persona no va a

considerarse merecedor y creer que por el esfuerzo realizador su compensación debe ser más alta, creando en él una insatisfacción de acuerdo al objetivo alcanzado.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

En diferentes épocas han existidos diferentes autores que han estudiado la variable de desempeño, uno de los más conocido es Viswesvaran (2001), cita a diferentes investigadores para tratar sobre este tema, entre ellos podemos citar a Wherry (1967), nos indica la existencia de seis dimensiones que influyen en el desarrollo del trabajo del personal, tenemos también a Bernardin y Beatty (1984), que con su propuesta también se encuentra dimensiones que influyen en diferentes formas con el alcance de metas del trabajador, él también nos habla sobre la existencia de dimensiones que influyen, Bernardin y Rusell (1998), nos dice que es necesario realizar estudios en relación a la influencias de ellas para poder comprenderla en toda su magnitud. Pero Campbell (1993) citado en Johnson (2003), no dice que existen 8 dimensiones que están relacionada con el desempeño pero que estas contienen 32 específicamente dirigidas directamente en las competencias de tareas y que son aproximadamente, además a las competencias que no estarían relacionadas con el trabajo, comunicación tanto oral como escritas, existiendo competencias en todos los niveles de la vida diaria del hombre, esta propuesta que nos trae Campbell , a diferencias de las otras propuesta, esta puede ser aplicada en diferentes sectores tanto en lo gerencial, administrativo como en la clase obrera, desde entonces continuaron desarrollándose nuevas propuesta sobre el desempeño laboral.

En este párrafo, Murphy (1989) citado en Viswesvaran (2001), enuncia cuatro dimensiones relacionadas con el comportamiento del individuo dentro del mundo laboral que se encuentran regidas por la actitud de estos frente al sistema en que se encuentra. Estas dimensiones se encontraron muy ligada a la actitud que el trabajador toma frente a la problemática que se presenta en el centro de labores, se

debe tener presente que el desempeño laboral es bueno o positivo cuando el trabajador se encuentra satisfecho con la empresa en donde trabaja, pues el esfuerzo que realiza lo quiere ver compensado con los beneficios percibido, esto claramente quiere decir que, a mayor trabajo, mejor salario, reconocimiento y comodidad para él y su familia. Borman y Motowidlo (1993), descubre y describe el constructo del desempeño partiendo de la dimensión de las tareas y del desempeño conceptual, pero no solo nos habla de tres dimensiones adiciona el comportamiento contraproducente y lo etiqueta como comportamiento organizacional, por ultimo tenemos a Bowling (2014) quien dice que los autores que Identifican tres dimensiones que también están relacionadas al comportamiento laboral incidiendo con los beneficios que este recibe en su institución, pero que a su vez adiciona un comportamiento contra productivo a la producción del empleado. Todos estos autores a los cuales se mencionan en la investigación concuerdan en que el desempeño puede ser negativo o positivo de acuerdo a lo que le brinda su centro laboral, todos estos autores fueron mencionado por Viswesvaran (2001). por ello se concluye que el desempeño contraproducente se le debe considerar también como una dimensión en el desempeño laboral.

Por lo mostrado en el estudio de la información, el presente trabajo se realizará con las siguientes dimensiones:

1. Dimensión del Comportamiento laboral. Estarán relacionado a la Participación en la elaboración de procedimientos y programas, referencias y a la asistencia y puntualidad.

2. Comportamiento interpersonal. Evaluaremos la relación con su trabajo, compañeros y jefes inmediatos.

3. Comportamiento inactivo. Dominio técnico  
Toma de decisiones y el empleo de la información en su función.

4. Comportamiento destructivo. S encontraran el desarrollo de sus habilidades blandas y duras

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación Teórica**

Tiene una base científica porque la búsqueda presenta la teoría necesaria con respecto a la satisfacción de los trabajadores y al cumplimiento del trabajo, partir de ello se podrán sistematizar e incorporar a la teoría de la ciencia, ya que se estaría estableciendo la vinculación existente de la satisfacción del personal y el desempeño laboral. Además de permitirnos actuar con prevención ante cualquier factor que impida el desarrollo sobresaliente del personal, planteando estrategias de acuerdo a la necesidad del trabajador. La Intención del aprendizaje es originar un nuevo pensamiento con relación a la controversia del saber científico, abriendo nuevas discusiones en la información conceptual ya existente (Bernal, 2010).

### **Justificación Práctica**

La investigación se justifica, en el momento en que su expansión resuelva las interrogantes y plantear nuevas formas de aplicación que resolverán o definirán la pregunta, busca poner en manifiesto el vínculo entre una variante y la otra variante del desenvolvimiento del individuo antes una baja o alta satisfacción que influye en el crecimiento de sus funciones del trabajo, esto es importante conocer para mejorar la atención de calidad al paciente, mejorar el clima laboral, el avance del trabajador y la cualidad de existencia del experto. Con ello podremos establecer estrategias que ayudaran a solucionar problemas de la institución con nexos a la satisfacción para enriquecer el desenvolvimiento en el trabajo laboral, así mismo aportar soluciones a la categoría de la organización de Salud.

### **Justificación Metodológica**

El presente trabajo de investigación propone una nueva metodología en base a las necesidades que presenta el profesional de salud en el nosocomio. Por ello, utilizan instrumentos validados y de gran confiabilidad, llevados a Juicios de expertos, tanto por el MINSA y por docentes especializados en investigación científica. Estos instrumentos serán modificados de acuerdo a la realidad del personal de salud y de

la realidad del establecimiento. Estas encuestas ya verificadas y valoradas podrán ser adaptadas para el medio en que se van a aplicar en el campo de la salud, permitiendo a las instituciones mejorar el trato con el personal, la optimización del servicio va a mejorar las atenciones para el usuario. Teniendo en cuenta que cada investigación que se realice sobre los centros hospitalarios y su personal de salud, va a permitir solucionar problemas antiguos y nuevos que han perjudicado al buen desempeño de los funcionarios sanitarios.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Especificas**

Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla

Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla

Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla

Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

## II. MÉTODO



## **2.1. Diseños de investigación**

### **Metodología**

El plan utilizado en el estudio fue el hipotético-deductivo, no experimental y de enfoque cuantitativo. Bernal (2010) indicó: que es un proceso que contiene un supuesto racional que certifica la condición de negar o afirmar tales conjeturas, extrayendo de ellas sus finalidades y estas deben ser comparados con lo acontecido (p.59).

### **Enfoque**

Cuantitativo, ya que se emplea en la correlación de referencias para analizar la suposición, sustentado en la deducción digital y la evaluación censal (Hernández, 2010, p.4)

### **Tipo de investigación**

Es básica, solo busca aumentar el conocimiento científico. Su objetivo lo forman las teorías existentes que van a formarse y analizan sus contenidos. (Carrasco, 2009)

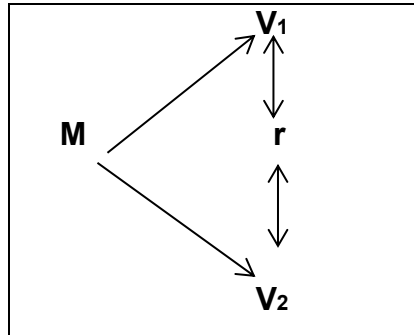
### **Nivel de investigación**

Por su nivel, fue correlacional porque establece una conexión entre las dos variantes estudiadas, esto quiere decir que una va a depender de la otra como se establece en la teoría. Cuyo propósito es conocer el grado de relación entre ambas variables (Hernández *et al* 2014)

### **Diseño**

Es no experimental ya que no interviene la mano del investigador para alterar las variantes del producto, lo que divide los eventos en su habitación, de esta forma lo examina (Hernández *et al*, 2014, p.152).

Como se observa el gráfico:



Indica que:

M = muestra del estudio.

(V1) = satisfacción del personal

(V2) = desempeño laboral

r = Rho de Spearman de la variable 1 y 2

## 2.2 Variables Operacionales

### 2.2.1 Variables del estudio

#### Definición conceptual de la variable satisfacción del personal

Según Molina (2014), nos dice que las emociones son positivas cuando esta toma un afecto hacia su centro de labores en todos los aspectos. En conclusión, es el gozo que uno siente en su trabajo (p14).

#### Definición conceptual de la variable desempeño laboral

Se define como la finalización de una labor que está conformado por elementos de gestión y aumento de productividad (Robbins y Judge, 2013, p. 555). Como se puede apreciar muy claramente que las gestiones que realice los gerentes a favor

del trabajador se verá reflejado en un mejor desempeño de sus funciones, lo cual beneficiara a la empresa a la que pertenece.

## 2.2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable 1: Satisfacción del personal*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala e índice	Niveles y rango
Personales	condiciones de trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.	Escala: ordinal (escala de Likert)	
	Remuneraciones e Incentivos	15, 16	Nivel: politómica totalmente en desacuerdo =1	Bajo= 25-50 Medio=51-76
Laborales	interacción con el jefe inmediato	8, 9, 10, 11, 12	pocas veces de acuerdo=2 indiferente=3	Alto= 77-101
	clima del trabajo	17, 18, 19, 20, 21, 22	mayormente de acuerdo=4 totalmente de acuerdo=5	
Académicos	formación y oportunidades de progreso	13, 14		

Tabla 2

*Matriz de operacionalización variable 2: Desempeño laboral*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala e índice</b>	<b>Niveles y rango</b>
Comportamiento Laboral	Participa en elaboración de procedimientos y programas	1, 2, 3, 4, 5, 6	ordinal (escala de likert)	Inadecuado 23-42
	Realiza referencias		totalmente en desacuerdo =1	Moderado: 43-62
	Asistencia y puntualidad		pocas veces de acuerdo=2	Adecuado: 63-80
Comportamiento interpersonal	Relación con su trabajo	7, 8, 9	indiferente=3 mayormente de acuerdo=4	
	Relación con los compañeros y jefes inmediatos		totalmente de acuerdo=5	
Comportamiento Inactivo	Dominio técnico	10, 11,12		
	Toma de decisiones Empleo de la información de su función			
Comportamiento Destructivo	Desarrollo de sus habilidades blandas y duras	13, 14, 15, 16, 17, 18		

## 2.3. Población y Muestra

### Población

Según Hernández et al (2014), precisa: todo lo que el investigador va a estudiar, que tienen características comunes las cuales complementan la investigación.

La población es finita porque está constituida por un total de 92 profesionales de salud

que son identificables por el investigador del hospital de Ventanilla y que se encuentran divididos por: 10 Ginecólogos, 42 Obstetras, 20 Enfermeras y 20 Técnico.

### Población censal

Según Hayes (1999) citado por Fernández (s/f), en donde la muestra es toda la población, este tipo de muestra se utiliza cuando la población es muy pequeña y no alcanza un nivel representativo en la investigación (p.37).

Tabla 3  
Descripción de los profesionales salud

Profesionales de Salud	Cantidades	%
1. Ginecólogos	10	9.2
2. Obstetras	42	38.64
3. Enfermeras	20	18.4
4. Técnicos	20	18.4
Total	92	100

Fuente: Ficha de evaluación del investigador

## **Criterios de selección**

### **Criterios de inclusión**

Se incluirán a todos los profesionales de salud que cumplan función en el servicio como:

- Ginecólogos
- Obstetras
- Enfermeras
- Técnicos

### **Criterios de exclusión**

Son todos aquellos que no laboran en el servicio, de vacaciones o no desean participar

## **2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica de recolección datos**

La técnica empleada fue la encuesta que es un conjunto de procedimientos sustentadas para una investigación, es cuantitativa, según Merino (2010), nos dice que: El investigador busca al personal de salud para recabar los datos, que servirán a la realización de la investigación, esta puede ser oral o escrita (p.82). Se utiliza el instrumento escrito como parte de la investigación.

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos.**

El instrumento elegido fue el cuestionario, que está compuesto por una serie de preguntas redactadas y validadas para aplicarse en una investigación, estas se determinan por los objetivos o metas que se quieran alcanzar y que van a medir las características de cada individuo tanto en su comportamiento físico y/o mental en forma individual o colectiva que son valiosos para la investigación (Grande y Abascal, 2013).

#### Tabla 4

##### *Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción del personal*

<b>Nombre del Instrumento</b>	: Cuestionario satisfacción del personal : MINSA 2002, validados por los expertos de salud del Minsa
<b>Lugar</b>	: Ventanilla
<b>Fecha</b>	: Noviembre,2018
<b>Objetivo</b>	: Determinar la relación entre la satisfacción del personal y el desempeño laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018
<b>Administrado</b>	: Individual y/o colectiva
<b>Tiempo</b>	: 10 a 15 minutos
<b>Margen de error</b>	: 5,0%

---

#### **Validez del instrumento de satisfacción**

Según Hernández, et al. (2014) nos señala:

Es la evaluación del instrumento para poder realizar una medición exacta de los acontecimientos que se están presentando y este va a permitir alcanzar las metas trazadas. La validez del cuestionario de satisfacción del personal fue previamente validada con éxito por profesionales capacitados en la materia, y empleado para la evaluación de los trabajadores que laboran en cualquier institución del Ministerio de Salud. Fue validado en el 2002, por juicio de expertos, con un puntaje del 95% que equivale a un Alfa de Cronbach de alta confiabilidad, este resultado es obtenido por el Ministerio de salud de la dirección de garantía de la calidad y acreditación (MINSA, 2002.pp 1- 9). Los profesionales evaluadores pertenecen a la junta evaluadora que brinda la fiabilidad de la Calidad del MINSA.

Tabla 5

Validez por juicio de experto de la encuesta satisfacción del personal MINSA

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Rene Luisa Hidalgo Jara	Hay suficiencia
2	Doctor	Hernán García Cabrera	Hay suficiencia
3	Doctor	Seimer Escobedo Palsa	Hay suficiencia

Nota: validación del instrumento de la dirección de salud de las personas, dirección ejecutiva de servicios de salud- Dirección de garantía de la calidad y acreditación.

#### 2.4.4 Confiabilidad del Instrumento

Hernández, et al (2010), nos informa que la confiabilidad de esta herramienta es el nivel de medición que nos brinda la respuesta coherente y con una base sólida (p.200). en relación a ello Vara (2012), también nos dice que se encuentra relacionado con la fiabilidad que desarrolla al ser empleado en una población específica.

#### 2.4.5 Resultados de confiabilidad de la prueba piloto

Tabla 6

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad de la prueba piloto*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)



Tabla 7. Resultados del análisis de confiabilidad de satisfacción personal de la prueba piloto

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Satisfacción laboral	0, 827	22

Fuente: Base de datos

Como se observa en la tabla 7, el Alfa de Cronbach fue 0, 827. Por consiguiente, afirmamos que el formulario que determina la satisfacción personal *tiene* una fuerte confiabilidad

Tabla 8

*Ficha técnica del instrumento para medir el desempeño laboral*

<b>Nombre del Instrumento</b>	: Cuestionario desempeño laboral
<b>Autor</b>	: Murphy (1989) validado por Evelyn Piélagó Fraga 2018
<b>Lugar</b>	: Ventanilla
<b>Fecha</b>	: Noviembre,2018
<b>Objetivo</b>	: Determinar la relación entre la satisfacción del personal y el desempeño laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018
<b>Administrado</b>	: Individual y/o colectiva
<b>Tiempo</b>	: 10 a 15 minutos
<b>Margen de error</b>	: 5,0%

En relación al cuestionario del desempeño laboral esta fue sometida en el 2018, a juicio de experto en la universidad cesar vallejo por Piélagó en la sustentación de su tesis para obtención del grado de maestro como se observa en las siguientes tablas.

Tabla 9.

*Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario del desempeño laboral del 2018.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Segundo Sánchez Sotomayor	Hay idoneidad
2	Maestro	Mario Sánchez Camargo	Hay idoneidad
3	Dr.	José Luis Bazán Briceño	Hay idoneidad

Nota: Fuente Certificado de validación de instrumento de la tesis Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate 2018, autor Piélagos.

### **Confiabilidad**

Según Vara (2012), la confiabilidad tiene que ver con la consistencia de los resultados. Tiene que ver con la fiabilidad que tiene un instrumento de medición al ser aplicado a una determinada población (p. 245).

Tabla 10

*Prueba piloto: Fiabilidad del instrumento. Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	Basada en elementos Estandarizados	N de elementos
,830	,842	18

Nota: resultados del SPSS 25 de la investigación Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate 2018, autor Piélagos.

Se realizó la prueba piloto con los siguientes resultados para la variante desempeño laboral.

Tabla 11

*Resultados del análisis de confiabilidad de desempeño laboral según la prueba piloto*

<b>Desempeño laboral</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Desempeño laboral	0,805	18

Fuente: Base de datos.

Nos da como resultado ,805. Por ello se afirma que la herramienta que mide desempeño laboral es muy confiable.

### **Procedimiento de recolección de datos.**

Se presentará un documento dirigido al director del hospital de Ventanilla, luego de obtenida una respuesta se hará las coordinaciones con el departamento de Gineco obstetricia para programar las fechas en la cual se realizará la recolección de datos. En forma verbal se le explicara a cada profesional que acepte participar en la investigación en que consiste los cuestionarios a llenar y que estas van hacer anónimas sin perjuicio de su trabajo, luego de la obtención total de la muestra se procederá a efectuar el análisis estadístico garantizando la confiabilidad de los datos.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

En la presente investigación se empleó el SPSS 25, se construyó la base de datos, y verifíco la autenticidad de los datos, luego de almacenada toda la información se procederá a.

#### **Análisis estadístico descriptivo.**

Toda la información de las variables se analizará presentándose en tablas y gráficos en cuyos contenidos estarán claramente establecidos las frecuencias y porcentajes para así proceder a su análisis.

## **Estadística inferencial / Prueba de hipótesis**

La comprobación de las hipótesis empleadas será a través del coeficiente de correlación de Spearman.

### **Nivel de significación:**

El nivel de confianza empleada en la investigación será de 0.05 esto corresponde al 95% de confiabilidad

### **Regla de decisión:**

"  $p$  "  $> \alpha$ , se rechaza  $H_0$

"  $p$  "  $< \alpha$ , no rechazar  $H_0$

## **2.6. Aspectos éticos**

La búsqueda se realizó en acorde a lo establecido de la ética profesional, se tuvieron en cuenta que la colaboración del sujeto es voluntario, no se perjudicaría en su ambiente de trabajo ni tampoco con sus superiores, el llenado del formulario será anónimo, que el trabajo está inclinado al mejoramiento del establecimiento en relación al bienestar de los trabajadores, durante estas entrevistas escritas se respetara las costumbres y creencias de cada participante, contaremos con un documento que certificaría lo establecido.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Análisis descriptivo de las variables

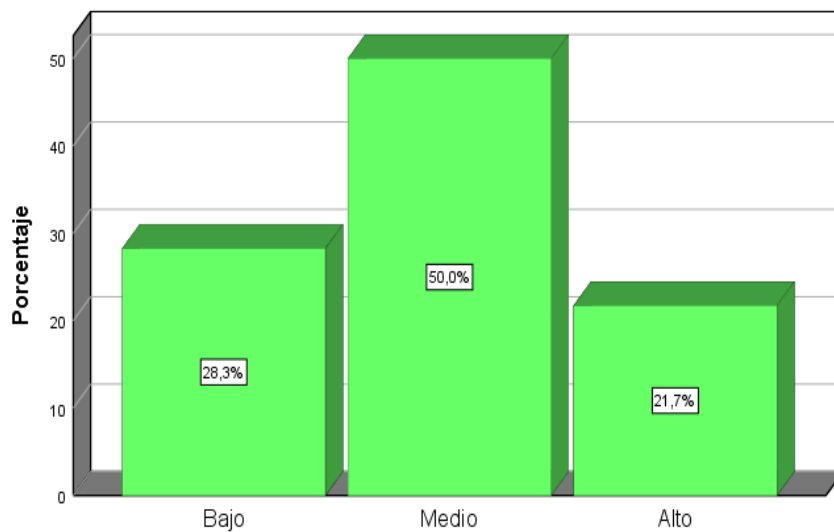
#### 3.1.1 Descripción de resultados de la variable satisfacción del personal

Tabla 12.

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla según la variable satisfacción del personal*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	28,3	28,3	28,3
	Medio	46	50,0	50,0	78,3
	Alto	20	21,7	21,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



**Figura 1.** Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción del personal

De la tabla 12 y figura 1 que de la prueba que se realiza con la variable de satisfacción del personal se logra un 28.3% se observa que la satisfacción es bajo, el

50.0% es medio, 21.7% indica que es alto. Se concluye que tiene una inclinación media.

### 3.1.2 Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable satisfacción del personal

Tabla 13.

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla según la dimensión personales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	33	35,9	35,9
	Medio	41	44,6	80,4
	Alto	18	19,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

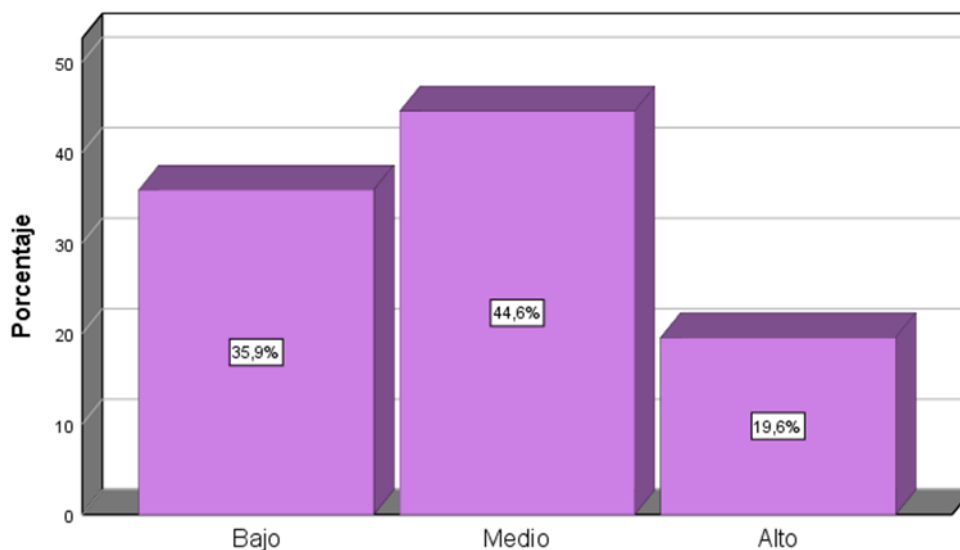


Figura 2. Distribución porcentual según niveles de la dimensión personales

De la tabla 13 y figura 2 se muestra que la dimensión, personales se logra que un 35.9% estima que el aspecto personal es bajo, el 44.6% medio y el 19.6% indica que es alto. Se concluye que tiene tendencia media.

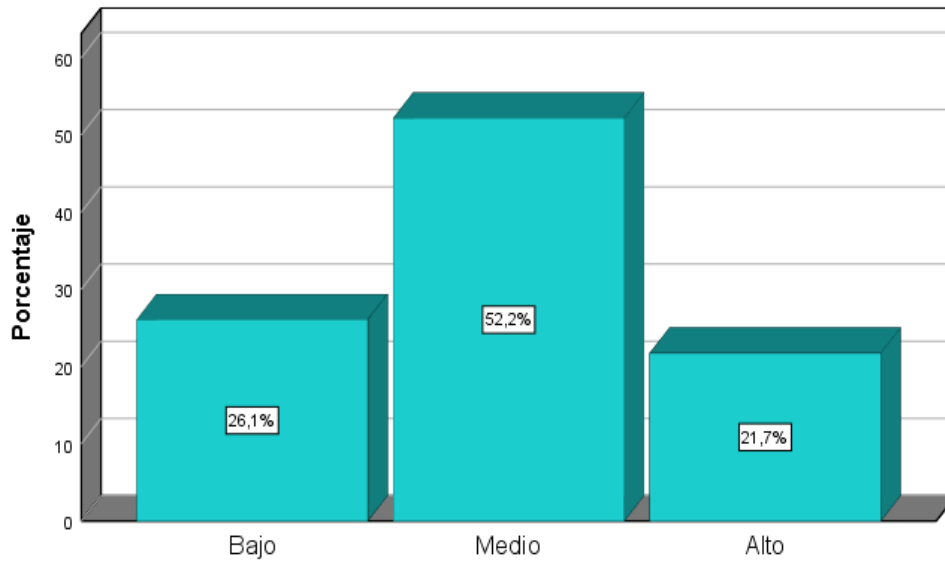
Tabla 14.

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla según la dimensión laboral*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	26,1	26,1	26,1
	Medio	48	52,2	52,2	78,3
	Alto	20	21,7	21,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

*Figura 3. Distribución porcentual según niveles de la dimensión laborales*



De la tabla 14 y figura 3 se muestra que la dimensión, laborales se obtuvo que un 26.1% analiza que el aspecto, laborales es bajo, el 52.2% medio y el 21.7% señala que es alto. Se concluye que tiene una tendencia media.

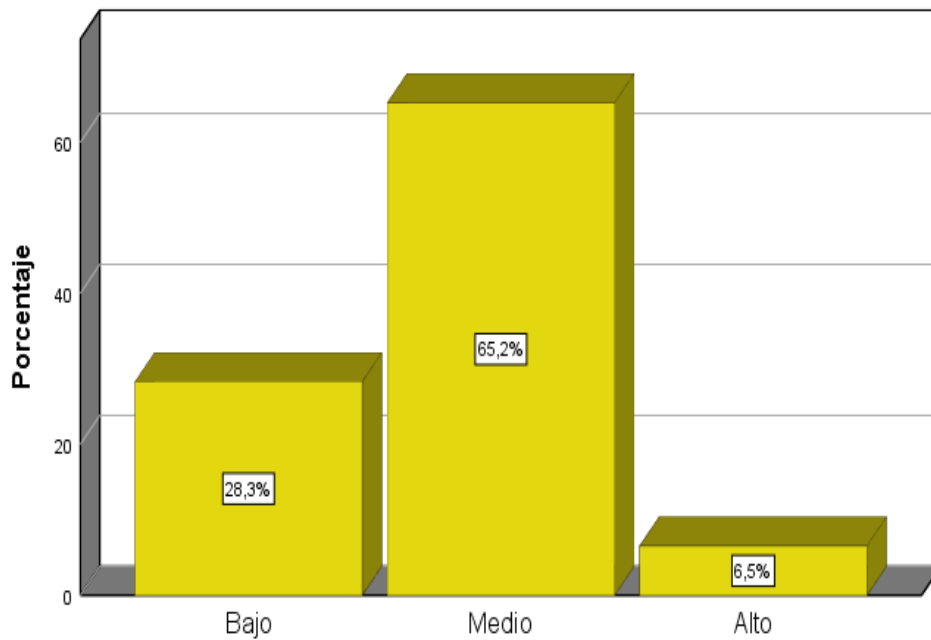


Tabla 15.

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla la dimensión académica*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	28,3	28,3	28,3
	Medio	60	65,2	65,2	93,5
	Alto	6	6,5	6,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 4.* Distribución porcentual según niveles de la dimensión académicos

De la tabla 15 y figura 4 se muestra que la dimensión, académicos se estima que un 28.3% considera que el aspecto académico es bajo, el 65.2% medio y el 6.5% indica que es alto. Se finaliza a una tendencia media.

### 3.1.3 Descripción de resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 16.

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla según la estimación de la variable desempeño laboral*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado desempeño laboral	23	25,0	25,0	25,0
	Moderado desempeño laboral	48	52,2	52,2	77,2
	Adecuado desempeño laboral	21	22,8	22,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

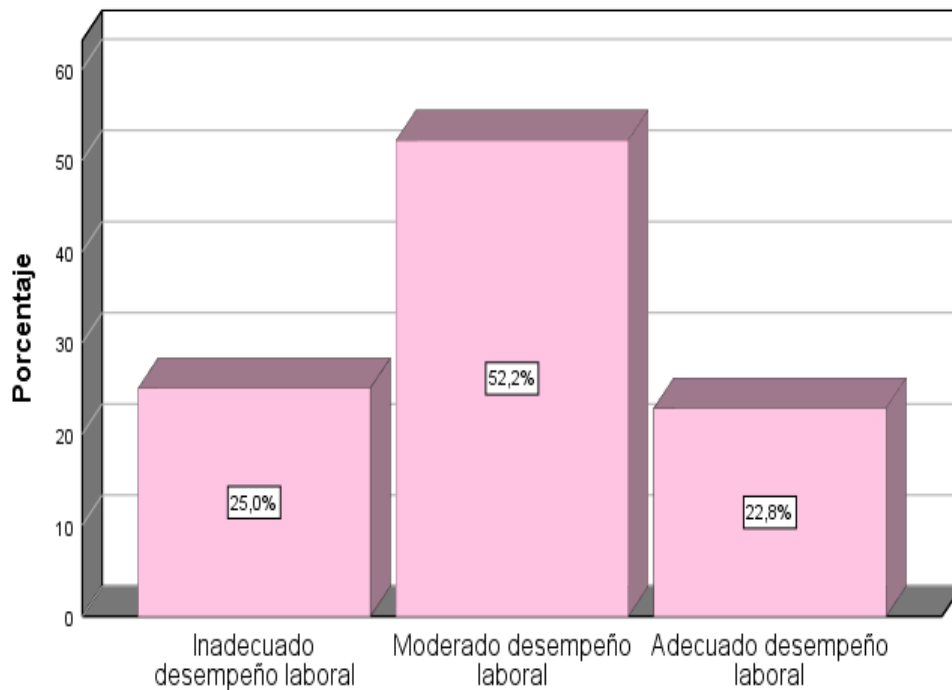


Figura 5. Distribución porcentual según niveles de la variable desempeño laboral

De la tabla 16 y figura 5 se muestra que la variable desempeño laboral se obtiene que un 25.0% es inadecuado el desempeño laboral, el 52.2% moderado, el 22.8% indica que es adecuado. Se concluye que tiene una tendencia moderada.

### 3.1.4 Distribución de los resultados según las dimensiones

Tabla 17.

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla según su apreciación de la dimensión comportamiento laboral*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	33	35,9	35,9	35,9
	Moderado	47	51,1	51,1	87,0
	Bueno	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

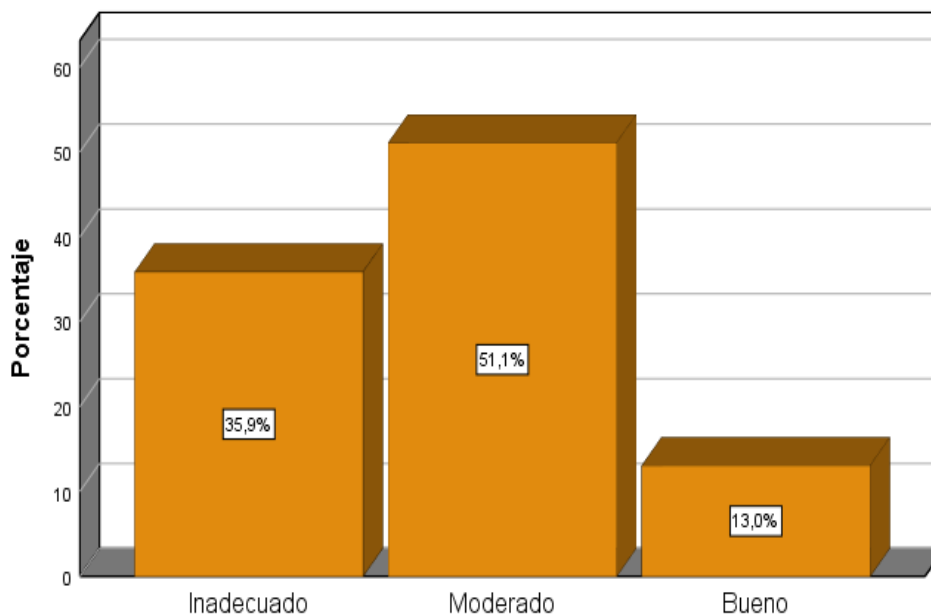


Figura 6. Distribución porcentual según niveles de la dimensión comportamiento laboral

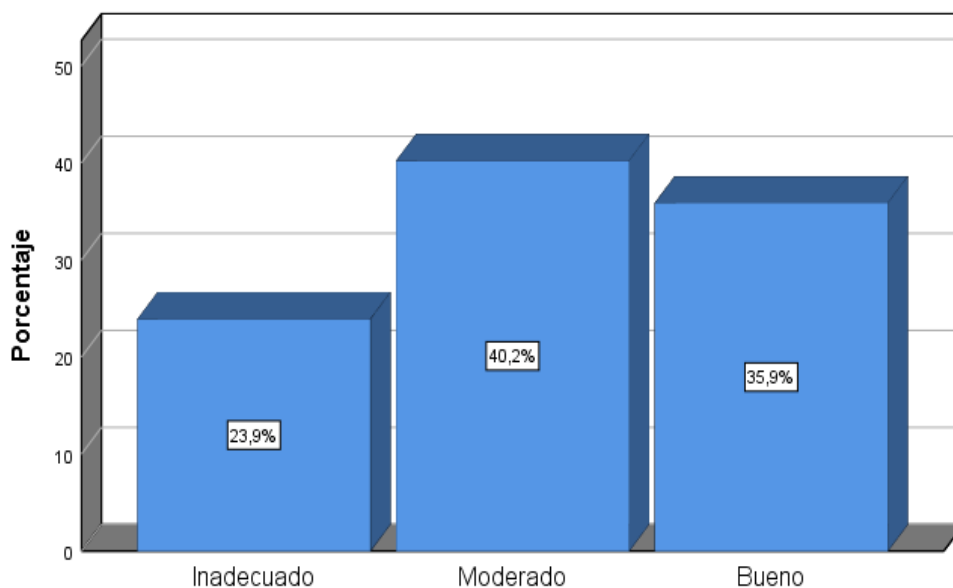
De la tabla 17 y figura 6 se señala que en la dimensión del comportamiento laboral se obtuvo que un 35.9% se estima que es inadecuado, el 51.1% moderado, el 13.0% bueno. Se concluye que tiene una tendencia moderada.

Tabla 18.

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla según la dimensión comportamiento interpersonal*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	22	23,9	23,9	23,9
	Moderado	37	40,2	40,2	64,1
	Bueno	33	35,9	35,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 7. Distribución porcentual según niveles de la dimensión comportamiento interpersonal*

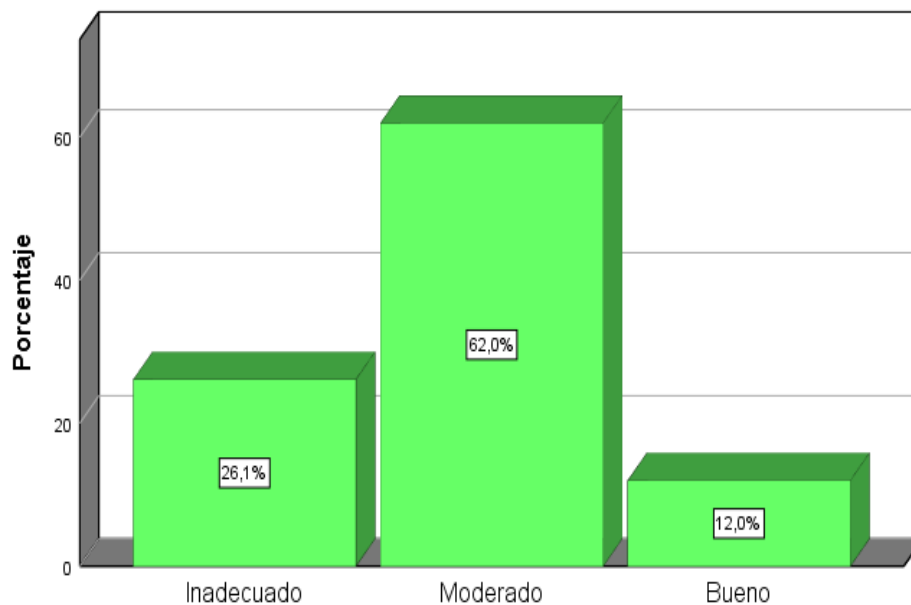
De la tabla 18 y figura 7 se establece que la dimensión comportamiento interpersonal obtiene un 23.9% es inadecuado, el 40% moderado, el 35% bueno. Se determina que tiene una tendencia moderada.

Tabla 19.

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla según la dimensión comportamiento inactivo*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	24	26,1	26,1	26,1
	Moderado	57	62,0	62,0	88,0
	Bueno	11	12,0	12,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 8. Distribución porcentual según niveles de la dimensión comportamiento inactivo*

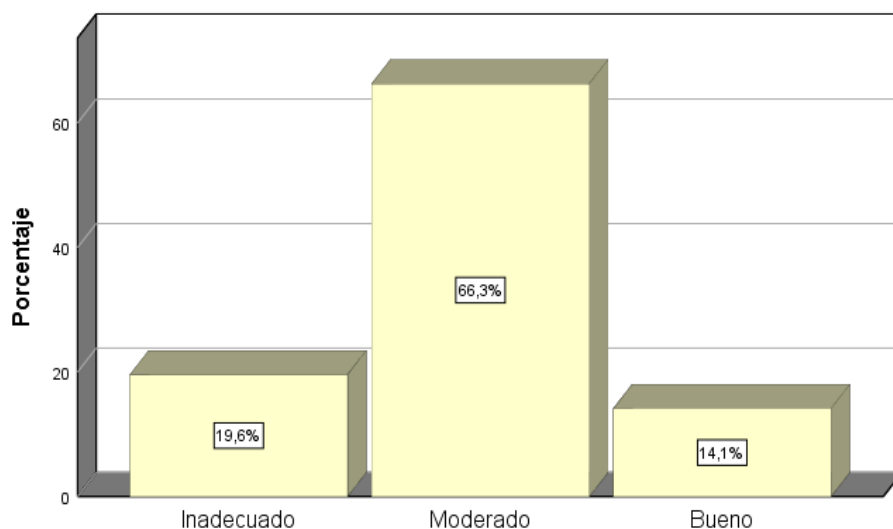
De la tabla 19 y figura 8 se muestra que la dimensión comportamiento inactivo se obtiene que un 26.1% es inadecuado, el 62.0% moderado, el 12.0% señala que es bueno. Concluyendo a una tendencia moderada.

Tabla 20.

*Distribución de frecuencias y porcentajes del personal Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla según la dimensión comportamiento destructivo*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	18	19,6	19,6	19,6
	Moderado	61	66,3	66,3	85,9
	Bueno	13	14,1	14,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 9. Distribución porcentual según niveles de la dimensión comportamiento destructivo*

De la tabla 20 y figura 9 se prueba que la dimensión comportamiento destructivo se obtuvo que un 19.6% es inadecuado, el 66.3% moderado, el 14.1% es bueno. Se deduce que es de una tendencia moderada.

### 3.2 Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

**Ho:** No existe relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

**Ha:** Existe relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

Tabla 21.

*Correlación de las variables satisfacción del personal y desempeño laboral*

Rho de Spearman	Satisfacción del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la satisfacción del personal si se correlaciona con el desempeño laboral del Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de  $r = 0,998^{**}$ . Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente entre las dos variables analizadas

### Primera hipótesis específica

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.

**Ha:** Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.

Tabla 22.

*Correlación de las variables satisfacción del personal y la dimensión comportamiento laboral*

		Satisfacción del personal	Comportamiento laboral
Rho de Spearman	Satisfacción del personal	1,000	,993**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	92	92
Comportamiento laboral	Coeficiente de correlación	,993**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	92	92

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

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la satisfacción del personal si se correlaciona con el comportamiento laboral del Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de  $r = 0,993^{**}$ . Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente entre las dos variables analizadas.



## Segunda hipótesis específica

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.

**Ha:** Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.

Tabla 23.

*Correlación de las variables satisfacción del personal y la dimensión comportamiento interpersonal*

		Satisfacción del personal	Comportamiento interpersonal
Rho de Spearman	Satisfacción del personal	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	92 92
	Comportamiento interpersonal	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	92 92

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

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la satisfacción del personal si se correlaciona con el comportamiento interpersonal del Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de  $r = 0,989^{**}$ . Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente entre las dos variables analizadas.

### Tercera hipótesis específica

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.

**Ha:** Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.

Tabla 24.

*Correlación de las variables satisfacción del personal y la dimensión comportamiento inactivo*

		Satisfacción del personal	Comportamiento inactivo
Rho de Spearman	Satisfacción del personal	1,000	,981**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Comportamiento inactivo	Comportamiento inactivo	,981**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

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

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la satisfacción del personal si se correlaciona con el comportamiento inactivo del Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de  $r = 0,981^{**}$ . Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente entre las dos variables analizadas.

#### Cuarta hipótesis específica

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.

**Ha:** Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.

Tabla 25.

*Correlación de las variables satisfacción del personal y la dimensión comportamiento destructivo*

			Satisfacción del personal	Comportamiento destructivo
Rho de Spearman	Satisfacción del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,993**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Comportamiento destructivo	Comportamiento destructivo	Coefficiente de correlación	,993**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la satisfacción del personal si se correlaciona con el comportamiento destructivo del Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de

Ventanilla – Callao 2018. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de  $r = 0,993^{**}$ . Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente entre las dos variables analizadas.

## **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados de la hipótesis general confirman que existe correlación alta y positiva entre la satisfacción y el desempeño el personal del Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018. Los resultados obtenidos son similares con los antecedentes nacionales de Miranda (2018), en la cual se encontró una alta relación entre la motivación y el desempeño laboral en los empleados Servicio de Gineco Obstetricia del hospital de Belén, la motivación laboral fue Alta en un 84,5%; las necesidades de logro 83%; poder y afiliación 84%; frente al desempeño laboral de un 92%. Se concluyó pues que existe una alta relación entre las variables. Al respecto Chiavenato (2012), señala que si el personal no cuenta con las facilidades y recompensas dentro de sus funciones laborales este pues va a mantener una baja productividad, en consecuencia se mostrara indiferente antes los problemas que presentara su institución además según el autor Wright y Bonett, (2007), afianza lo mencionado por Chiavenato, al señalar que la satisfacción laboral es uno de los grandes factores comunes y más antiguo que el hombre ha percibido para hallar la felicidad dentro de sus funciones laborales. Es por esta razón que la satisfacción siempre estará ligada a la motivación y se reflejará en el desempeño de las funciones que realice el trabajador.

En contrastación de la primera hipótesis específica, referente a la correlación de la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral del servicio de Gineco obstetricia del hospital de Ventanilla, existe una alta correlación positiva según el coeficiente de Spearman alcanzando un valor  $r = 0,993$  encontrándose una similitud con los resultados de la tesis realizada por Ríos y Peso (2018) titulada. Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de madres de Neonatos de la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal del Hospital Regional. donde el 73% es eficiente y el 26.6% deficiente, el personal se encuentra satisfecho en un 60% y el 40% de insatisfacción, que puede ir disminuyendo de acuerdo con el trato del personal. Además, el autor Robbins, 2012, nos manifiesta que los trabajadores buscan empleos donde les permitan actuar y desarrollarse con

libertad y Moccia que fue citado por Vidarte nos establece, que el desempeño determina el comportamiento del individuo en lo laboral.

En la contratación de la segunda hipótesis en relación a la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal encontramos un alta correlación de Spearman, estos resultados se encuentran relacionado con la definición que nos brinda el autor Chiavenato en el 2002, en donde menciona que el desarrollo es la destreza del individuo que labora en las instituciones, la que cumple un papel importante en el ordenamiento de la empresa, además los autores Quintero, africano y Farías (2008), mencionan que existen diversos factores que influyen en el desempeño laboral, que se debe tener en cuenta ciertos requisitos que están íntimamente enlazados y que influyen directamente en el desarrollo de los empleados, se pueden mencionar las actualizaciones, trabajos grupales, emociones que presenta el profesional en su trabajo. Existiendo una gran similitud con los resultados de la tesis del autor Miranda (2018) donde nos habla sobre. *Relación entre motivación con el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Gineco Obstetricias en el Hospital Belén, que fue realizada Trujillo 2017*, se encontró que la variable de la motivación laboral es Alta en un 84,5%; las necesidades de logro es un 83%; poder y afiliación son Altas correspondiéndoles 84%; y, el desempeño laboral de un 92%. Se concluyó pues que existe una alta relación entre la variable 1 y la variable 2.

Analizaremos en conjunto las dos últimas hipótesis, la tercera sobre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo y la cuarta satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo, también alcanzaron un alto positivismo en la correlación de Spearman, teniendo una gran similitud con la tesis Internacional de los autores Ledesma, Crespo y Castro (2018) quienes realizaron una investigación titulada. Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas, El resultado que predomino es que el

9.6%, por motivos particulares, el 89.2% por motivos de trabajo se retiraban del centro de trabajo. Concluyendo que el ausentismo o abandono del trabajo está estrechamente relacionado con el desempeño laboral. encontrándose una relación con el trabajo de investigación del autor Pérez (2013) que fue realizado en el Hospital Público titulado. Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. Los resultados que se obtuvieron fueron puntuaciones bajas en educación continua y capacitación con un 42.5% en la primera y en la segunda de un 20%, se concluye en que existe un gran porcentaje de la población profesional que no desea continuar en la organización y un mínimo criterio en querer cumplir con las normas institucionales, esto se refleja en el aumento de ausentismo, teóricamente apoyados por Bowling (2014) nos dice que los autores que Identifican tres dimensiones que también están relacionadas al comportamiento laboral incidiendo con los beneficios que este recibe en su institución, pero que a su vez adiciona un comportamiento contra productivo a la producción del empleado, concuerdan en que el desempeño puede ser negativo o positivo de acuerdo a lo que le brinda su centro laboral, fue mencionado por Viswesvaran (2001). por ello se concluye que el desempeño contraproducente se le debe considerar también como una dimensión en el desempeño laboral. Por ultimo debemos de no dejar de mencionar al Dr. Urquiza R (2012) en donde evalúa las condiciones de trabajo, estas son consideradas decisivas y esenciales en el desarrollo y la evolución del profesional y en su centro de trabajo, pero que se debe tener presente que estos índice son variables según las apreciaciones de cada persona.



## **V. CONCLUSIONES**

### **Primera.**

La relación existente entre la satisfacción del personal y el desempeño laboral es fuerte, así lo establece el coeficiente de Spearman alcanzando un 0,998\*\*.

### **Segunda.**

La satisfacción del personal se relaciona con el comportamiento laboral del desempeño laboral, encontrándose un coeficiente de correlación del 0,993\*\*.

### **Tercera.**

El análisis empleado para la hipótesis de la satisfacción del personal en relación a la dimensión comportamiento interpersonal del desempeño laboral, se halló un elevado grado de correlación del coeficiente de Spearman tuvo 0,989\*\*.

### **Cuarta**

La satisfacción del personal si se correlaciona con la dimensión del comportamiento inactivo del desempeño laboral, de acuerdo a lo encontrado con el coeficiente Spearman de 0,981\*\*.

### **Quinta**

La satisfacción del personal si se relaciona con la dimensión comportamiento destructivo de la variante desempeño laboral, el coeficiente de correlación de Spearman alcanza un grado alto de significancia positiva de 0,993\*\*.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Crear programas de capacitaciones para los sanitarios en la actualización de los conocimientos y mejorar la calidad atención de los usuarios. Además de programas actividades de reconocimiento y premiar a los trabajadores que alcancen las metas fijadas en el centro hospitalario. Esto servirá para seguir fortaleciendo el desarrollo de sus funciones.

### **Segundo**

Implementar adecuadamente el Hospital de Ventanilla para que el personal que labora desempeñe mejor su función y pueda aplicar todo su conocimiento aprendido además de aplicar un monitoreo al personal para conocer el estado en que se encuentre.

### **Tercero**

Presentar los resultados obtenido del presente estudio a al director del Hospital, para que conozcan la realidad problemática de su institución y la problemática de su personal de salud, de esta forma apliquen estrategias para introducir mejoras que beneficien al personal en su mejor su desempeño laboral.

### **Cuarto**

Realizar otras investigaciones y estudios comparativos con otras instituciones para conocer la realidad problemática del sector salud y que las autoridades a nivel nacional planteen soluciones.

## VII. REFERENCIAS

- Aguilar, M. *Et al* (2010), Importancia de la satisfacción laboral. Artículo de investigación. Copyright: © All Rights Reserved. Recuperado <https://es.scribd.com>
- Alles, M (2006). Desempeño por competencias- Evaluación 360°. Ediciones Granica S.A Buenos Aires, Argentina
- Araujo, M. C., y Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Centro de Investigación de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Recuperado [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf)
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ª ed.). Colombia: Pearson. Recuperado de <https://docs.google.com>
- Bowling, N. (2014). Job satisfaction, motivation and performance. (Ed.). An introduction to contemporary work psychology. UK: John Wiley and Sons.
- Campos D, Díaz R (2003). Motivación Humana. Código ISPN de la publicación EpyZVFVplAwcJEHeUq.
- Cárdenas y Feliciano. (2018), Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un hospital público junio - julio 2017(Tesis maestría), Universidad Cayetano Heredia, Perú
- Carrasco, D. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Lima Perú: Editorial San Marcos.
- Chiang V. M. *et al* (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail Theoria, vol. 19, núm. 2, 2010, pp. 21-36 Universidad del Bío Bío Chillán, Chile
- Chiavenato, I. (2005). Gestión del talento humano (Vol. 1). México, DF México, DF: McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Vol. 1). México, DF México, DF: McGraw Hill.
- Chumpitaz (2017), *Evaluación del desempeño aboral según las características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco Obstetricia* (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Figuroa, R. A. (2010). *Introducción a la Administración ya las organizaciones*. ISTEEC Mendoza.
- Galaz, J F (2002). “La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal”, en *Perfiles Educativos*, año/vol. XXIV, número 096, pp. 47-72, en <http://redalyc.uaemex.mx/buscador/search.jsp?query=galaz>, consultado el 23 de abril de 2008.
- García M (1997). *Satisfacción laboral y diferencias motivacionales y de personalidad en lesionados medulares con distintas situaciones de empleo*. Departamento de Psicología Diferencial y del Trabajo. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. España
- García y Leandres (2018), *Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo – ESSALUD* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú
- García, Martínez, Rivera, Gutiérrez (2017) *Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo*, (Tesis de maestría), México.
- Gil, J. (2000). *Estadística e informática (SPSS) en la investigación descriptiva*. Madrid: UNED.
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*, 5a edición, Ed. McGraw-Hill, México.
- Hidalgo, C. G. & Carrasco, E. (1999). *Salud familiar: Un modelo de atención integral en la atención primaria*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.

Hidalgo, C. G. & Carrasco, E. (1999). Salud familiar: Un modelo de atención integral en la atención primaria. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.  
Recuperado <https://scielo.conicyt.cl>

Johnson, J. (2003). Toward a better understanding of the relationship between personality and individual job performance. En Barrick, M. y Ryan, A. (Ed.). Personality and work: Reconsidering the role of personality in organizations. San Francisco: Jossey-Bass

Laca A.F, Mejía C.J.C y Gondra R.J.M (2006) Propuesta para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. Psicología salud año/vol. 16 numero 001. Universidad Veracruzana. Xalapa, México.

Ledesma y Castro (2018), Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de área crítica (Tesis doctoral). Universidad Santander, España.

Levy & Leboyer. C (1992), Evaluación del personal: los métodos a elegir

Márquez P.M (2002). Satisfacción laboral Doctora en Psicóloga Organizacional, especialista en RR.HH. boletín Gestipolis. Dist. Gratuita Recuperado: <https://www.gestipolis.com>

Merino S, M. J., Pintado Blanco, T., Sánchez Herrera, J., & Grande Esteban, I. (2015). Introducción a la Investigación de Mercado. Madrid: ESIC.

Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). Dirección y administración de recursos humanos. México: Addison-Wesley Iberoamericana.

Miranda. (2018) Relación entre motivación con el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Gineco Obstetricias en el Hospital Belén –Trujillo 2017 (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Moccia L. (2009) Relación entre e Inteligencia emocional y desempeño contextual (caso de estudio) Universidad Católica Andrés Bello. (Tesis) Escuela de Ciencias Sociales. Carrera de Relaciones industriales Recursos Humanos. Caracas Venezuela.

- Molina, B. (2014). Satisfacción laboral en los contextos organizacionales. Segunda Edición. México: Editorial Printice Hall.
- Mondy, R. y Noe, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. 9na. Edición. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. recuperado: <http://dip.una.edu.ve>
- Pérez (2013), Relación del Grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital público (Tesis de maestría), Universidad Autónoma Nuevo León, México
- Real Academia Española (2014). Satisfaccion (artículo enmendado). En diccionario de la lengua española (23<sup>a</sup>. ed.) Recuperado <http://del.rae.es>
- Ríos y Pezo (2018), Cuidado humanizado del personal de salud y satisfacción integral de madres de neonatos de la unidad de cuidados intensivo neonatal del Hospital regional (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Robbins S (2010). Comportamiento organizacional. 10ma ed.pdf. Editorial Pearson. Recuperado: <http://www.academia.edu>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional, 13a edición, México: Pearson Educación
- Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición
- Rodríguez y Mendoza. (2017), Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. (Tesis doctoral), Ecuador
- Salas, R. (2012). Procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el sistema de salud Cuba. Revista Cubana de Educación Médica Superior, 26 (2), 163-165.

Topa, G. *Et al* (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo. *Psicothema*, Vol. 16, No. 3, . Recuperado de, <http://www.academia.edu>,

Vera y Trujillo (2018), El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud México (Tesis de maestría), México.

Vergara H (2014) "Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile" Parte II. Plan de negocios (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Economía y Negocio, Chile.

Vidarte N. (2016) Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Viswesvaran, C. (2001). Job performance. En Anderson, N. et al (Ed.). *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (Vol. 1). London: SAGE Publications

Wright, T. & Bonett, D. (2007) "Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover." *Journal of Management*, 33: 141-160. Recuperado <http://www.scielo.org.ar/scielo.php>

## **ANEXOS**



## Anexo 1:

### Artículo Científico

#### **“SATISFACCIÓN DEL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO DEL LABORAL EN EL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA – CALLAO 2018”**

Universidad Cesar Vallejo filial Lima Norte

Autor: Br. Magaly Dolores Rico Cabrejos

Hospital de Ventanilla, Callao

#### **Resumen**

En la presente investigación el objetivo general es: Determinar la relación entre la satisfacción del personal y el desempeño del trabajo que realizan en el servicio de Gineco Obstetricia del hospital de Ventanilla – Callao 2018. Fue un estudio, hipotético deductivo, no probabilístico, básico, descriptivo correlacional, cuantitativo; no experimental de corte transversal. La población Censal y muestra formada por 92 trabajadores de salud. La técnica fue la encuesta y el instrumento de recolección el cuestionario, validado por juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través de la estadística de fiabilidad de Cronbach. Resultados: Existe un fuerte grado de correlación significativa positiva entre las variables de estudio, Rho Spearman de  $r=0,998$  y este grado de correlación positiva se repite entre V1, con todas las dimensiones de la V2, reflejándose en el alto grado de significación positiva del Rho Spearman.

**Palabras clave:** Satisfacción del personal, satisfacción laboral, desempeño trabajo, desempeño laboral

#### **Abstract**

In the present investigation the general objective is: To determine the relation between the satisfaction of the personnel and the performance of the work that they carry out in the obstetric service of the Hospital of Ventanilla - Callao 2018. It was a study, hypothetical deductive, not probabilistic, basic, descriptive correlational, quantitative; non-experimental cross section. The Census population and sample consists of 92 health workers. The technique was the survey and the instrument for collecting the questionnaire, validated by expert judgments and determining its reliability through Cronbach's reliability statistics. Results: There is a strong degree of positive significant correlation between the study variables, Rho Spearman of  $r = 0.998$  and this degree of positive correlation is repeated between V1, with all the dimensions of V2, reflected in the high degree of positive significance of the Rho Spearman.

**Key words:** Staff satisfaction, job satisfaction, job performance, job performance

## **INTRODUCCIÓN**

Sabemos que todo individuo que trabaja, espera una remuneración al final del mes, para que con ello pueda cubrir sus necesidades y de acuerdo a sus especializaciones se encontrará desarrollando diversas funciones, ello le va permitir ampliar su círculo social permitiéndole tener contacto con diferentes personas y con sus superiores. Además de cumplir con las normas de la institución, con los estándares del desempeño, sobrevivir a las condiciones de trabajo. La satisfacción es un hito muy importante que influye en el desempeño laboral del trabajador en el cumplimiento de sus responsabilidades o demostrando irresponsabilidad en el cumplimiento de sus deberes cuando este se encuentre insatisfecho.

En nuestro país, en pleno siglo 21 continúa existiendo centros hospitalarios no abastecidos que mellan en el desarrollo del profesional de salud, impidiendo incluso el total desarrollo de este y ser una de las causas importante de la desertación o de la no aceptación de trabajar en centro y/o hospitales lejanos. Basado en los problemas que se presentan en diferentes centros hospitalarios en asociación a la satisfacción y cumplimiento del trabajo, se decide por el Hospital de Ventanilla la cual cuenta con una historia de aproximadamente 11 años de su creación. Se creó con la convicción de atender a pacientes de bajo recurso y por encontrarse en el distrito de Ventanilla distanciada de los hospitales más cercanos que es el de hospital de Puente piedra y el Callao Daniel Alcides Carrión.

El hospital en la actualidad presenta graves problemas en lo referente al área del laboratorio clínico, no hay reactivos, UCI Neonatal no se encuentra operativa, Sala de operaciones se cuenta con dos, operativa una, con respecto a las remuneraciones de terceros, el personal no se encuentra al día e n el pago de sus haberes, en consecuencia, RRHH tienen el grave problema de la deserción del personal tanto en médicos, licenciados y técnicos. El servicio de gineco-obstetricia se perjudica y no funciona en toda su capacidad, ya que estos problemas influyen en el desenvolvimiento y satisfacción del profesional que labora en esta área de salud. En consecuencia, muchos de estos profesionales al no recibir algún estímulo por

parte de sus autoridades, se retiran de este nosocomio. Es por ello que se plantea la siguiente pregunta y se decide realizar una investigación enfocada en la satisfacción del personal y el desempeño laboral en el hospital de Ventanilla.

## **ANTECEDENTES**

Los trabajos realizados en cuanto a satisfacción, Vera y Trujillo (2018), concluye que los médicos y la entrega de medicamento son los de mayor impacto mientras que los enfermeros, el personal de farmacia, y admisión, no tuvieron un impacto estadísticamente significativo, Rodríguez y Mendoza (2017), obtuvo que el 89% fue de insatisfacción del usuario externo y el 100% goza de una mala atención. Se concluye que existe una correlación inadecuada directa entre una gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario externo en forma directa. García, Martínez, Rivera, Gutiérrez (2017), que al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínseco y los siete extrínseco se halla siempre un resultado positivo. Cárdenas y Feliciano. (2018), este trabajo concluye que el personal se encuentra totalmente insatisfecho por la baja consideración de su centro de trabajo así también con la baja autoestima por no ser valorado. García y Leandres (2018), la variable de Satisfacción laboral, el 85.9% de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral. En relación a la variable de desempeño laboral: Miranda (2018), se encontró que la variable de la motivación laboral es Alta en un 84,5%; las necesidades de logro es un 83%; poder y afiliación son altas correspondiéndoles 84%; y, el desempeño laboral de un 92%. Se concluyó pues que existe una alta relación entre la variable 1 y la variable 2. Pérez (2013), concluye en que existe un gran porcentaje de la población profesional que no desea continuar en la organización y un mínimo criterio en querer cumplir con las normas institucionales, esto se refleja en el aumento de ausentismo. Ledesma, Crespo y Castro (2018), concluyen que el ausentismo o abandono del trabajo está estrechamente relacionado con el desempeño laboral.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **Variable 1: Satisfacción del personal.**

Existe diferentes definiciones sobre la satisfacción relacionada al hombre de acuerdo a la función que este desempeña tanto en el aspecto laboral, familiar y

social entre ellas podemos mencionar que: Según Molina (2014), nos dice que las emociones son positivas cuando esta toma un afecto hacia su centro de labores en todos los aspectos. En conclusión, es el gozo que uno siente en su trabajo (p14), Robbins (2012), La conducta que el trabajador desarrolla en el lugar de trabajo, debe de estar de acorde a los beneficios que la espera recibir, porque esto va a definir su comportamiento y la actitud que tome el trabajador en relación a su centro de labor (p. 45). Topa, Lisboa, Palaci y Alonso (2004) citado en un artículo publicado por Aguilar, Magaña y Pérez (2010). Topa, Lisboa, Palaci y Alonso (2004) citado Nos dice que la satisfacción del personal es un aspecto del comportamiento que está unida a una serie de conductas y emociones positivas que la persona tiene en el trabajo, esto se forma por los resultados esperados y los obtenidos en el trabajo (p.4). Chiavenato (2005) la definió como el “resultado de la relación entre la persona y el medio en que se desarrolla” (p.74). Aquí encontramos dos grandes sustentos en base a la teoría de Jerarquía de las necesidades de Maslow, trata sobre las necesidades del hombre iniciándose por las esenciales o básicas y termina por las de confort, luego tenemos la teoría de Teoría bifactorial de Herzberg concluye que los elementos responsables de la satisfacción del personal están separados y son distintos de la causa responsable de la insatisfacción del personal, lo contrario a la satisfacción no son las insatisfacciones, es de carecer de satisfacción. Propone optimizar las tareas que consiste en aumentar intencionalmente los objetivos, comprometerse y en enfrentar las obligaciones que el puesto demande. (Figuroa, 2010 p. 110).

La doctora en Psicología Laboral Mónica Márquez Pérez (2002), quien cito a Robbins (1998), indica que siempre hay que tener en cuenta las dimensiones siguientes: Reto de trabajo, Sistema de compensación justa, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo, Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

### **Variable 2: Desempeño laboral**

Milkovich y Boudrem (1994) definen al desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. En cambio, el autor Chiavenato en el 2002, expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las

organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Moccia (2009) citado por Vidarte en 2016 menciona “El desempeño es la determinación del individuo en su comportamiento, conducta que se asocia a las actividades que demanda el trabajo, en donde el individuo ha sido contratado. Este es voluntario, pero que se exigen tareas de acuerdo al puesto que desarrolla, recibiendo supervisión de los superiores” (p. 36). Existe la Teoría de procesos, Conocido como modelo de las expectativas de Vroom elaborada en 1964 y mejorado por otros autores como Porter y Lawler, se basa en supuestos.

En que los individuos toman decisiones conscientes acerca de su conducta y la selección de un curso de acción determinada depende de la expectativa de que cierta conducta provoque resultados deseados en vez de consecuencias indeseables, Por ello, se considera que un incentivo sencillo es más motivante que uno complejo, ya que la incertidumbre que pueda causar este último no permite a la persona relacionar el esfuerzo a realizar con la probabilidad de alcanzar el objetivo que uno complejo, ya que la incertidumbre que pueda causar este último no permite a la persona relacionar el esfuerzo a realizar con la probabilidad de alcanzar el objetivo.

Dimensiones del desempeño laboral En esta línea, Murphy (1989) citado en Viswesvaran (2001) formuló cuatro dimensiones: comportamiento en tiempo de inactividad, desempeño de la tarea, interpersonal, y comportamiento destructivo. Estas dimensiones se encontraron muy ligada a la actitud que el trabajador toma frente a la problemática que se presenta en el centro de labores, se debe tener presente que el desempeño laboral es bueno o positivo cuando el trabajador se encuentra satisfecho con la empresa en donde trabaja, pues el esfuerzo que realiza lo quiere ver compensado con los beneficios percibido, esto claramente quiere decir que, a mayor trabajo, mejor salario.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Determinar la relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.
- Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.
- Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.
- Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

## **HIPÓTESIS**

### **Hipótesis General**

**H1.** Existe relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.

### **Hipótesis Especificas**

**H2.** Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla

**H3.** Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla

**H4.** Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla

**H5.** Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla

## **METODO**

Fue un estudio, hipotético deductivo, básico, descriptivo correlacional, cuantitativo; no experimental de corte transversal.

## **Muestra**

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar al total de la población censal de 92 profesionales de salud del hospital de Ventanilla que laboran en el área de gineco obstetricia y están compuesto por médicos, obstetras, enfermeras y técnico.

## **Instrumentos**

- Cuestionario satisfacción del personal por facetas elaborado especialmente por el ministerio de salud, este instrumento posee 22 preguntas, y mide 6 dimensiones que fueron agrupadas en tres: personales, laborales y académicas, fue validado por los expertos de salud en el 2002, teniendo un nivel de confianza del 95% y margen de error 5%, es utilizado en la actualidad para la evaluación de los profesionales de salud del sector público.
- Cuestionario del desempeño laboral, Murphy (1989) validado por Evelyn Piélagos Fraga (2018), consta de 18 ítems, mide cuatro dimensiones, tiene un 95% de confianza y 5% de margen de error, obtuvo una confiabilidad en el 2018 de Alfa de Alfa de Cronbach 0,830.

## **Plan de Análisis**

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS 25 para Windows. Para identificar la relación entre satisfacción del personal y el desempeño laboral se empleó el coeficiente de spearman. Las informaciones de las variables de estudio se presentarán en tablas y gráficos expresados en frecuencias y porcentajes para evaluar las dimensiones.

## **RESULTADOS**

La correlación entre satisfacción del personal y el desempeño laboral resultó estadísticamente significativa, presentando una relación positiva Spearman de = 0,998\*\*. ( $p < 0.05$ ).

Considerando la satisfacción del personal, todas éstas obtuvieron una correlación significativa y positiva con las dimensiones del desempeño laboral ( $p < 0.05$ )

La dimensión que resultó más asociada a la satisfacción del personal es la de comportamiento laboral (0,993\*\*), comportamiento destructivo ( $r = 0,993**$ ), Comportamiento interpersonal ( $r = 0,989**$ ), Oportunidades de Ascenso ( $r = 0,981**$ ).

## **DISCUSION**

Respecto a la relación entre las variables de interés, los resultados evidencian que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción del personal, y el desempeño laboral, lo que lleva a aceptar la primera hipótesis de investigación. Esto es consecuente con los autores e investigaciones que reportan la existencia a través del tiempo de una relación significativa entre las variables (Robbín, 2012; Chiavenato en el 2002; Wright y Bonett, 2007; Miranda, 2018; Ledesma Castro en el 2018; García, Martínez y Rivera 2017). Evidentemente, dado que esta investigación es de tipo correlacional, sólo es posible hablar de una relación entre las variables, sin establecer un sentido de causalidad, es decir, se puede afirmar que mientras mejor sea la percepción de la satisfacción del personal, mayor es el desempeño laboral de los profesionales de salud.

## **REFERENCIAS**

- Cárdenas y Feliciano. (2018), Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un hospital público junio - julio 2017(Tesis maestría), Universidad Cayetano Heredia, Perú
- Chiavenato, I. (2005). Gestión del talento humano (Vol. 1). México, DF México, DF: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (Vol. 1). México, DF México, DF: McGraw Hill.



- Figuroa, R. A. (2010). Introducción a la Administración ya las organizaciones. ISTEEC Mendoza.
- García y Leandres (2018), Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo – ESSALUD (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú
- García, Martínez, Rivera, Gutiérrez (2017) Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, (Tesis de maestría), México.
- Márquez P.M (2002). Satisfacción laboral Doctora en Psicóloga Organizacional, especialista en RR.HH. boletín Gestipolis. Dist. Gratuita Recuperado: <https://www.gestipolis.com>
- Miranda. (2018) Relación entre motivación con el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Gineco Obstetricias en el Hospital Belén –Trujillo 2017 (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Pérez (2013), Relación del Grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital público (Tesis de maestría), Universidad Autónoma Nuevo León, México
- Wright, T. & Bonett, D. (2007) "Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover." *Journal of Management*, 33: 141-160. Recuperado <http://www.scielo.org.ar/scielo.php>

## Anexo2

### Instrumentos de recolección de datos

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

##### Estimado Usuario

Nos encontramos realizando un proyecto de investigación acerca de la Satisfacción del Personal con el desempeño laboral en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018. El Objetivo del proyecto es: Determinar la relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que se realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia. Para desarrollar este proyecto se necesita hacer una recolección previa acerca de la experiencia de los profesionales frente a la satisfacción y el desempeño laboral.

A continuación, se realizará una encuesta para determinar el grado de satisfacción del servicio de gineco obstetricia y la relación que tiene con el desempeño laboral, se le pedirá algunos datos personales los cuales no serán divulgados, ni serán usados con fines diferentes a los del estudio del proyecto de investigación, agradeceremos su atención y colaboración prestada.

#### Consentimiento

Fecha \_\_\_\_\_

Autoriza para participar en la investigación    Sí (  )                      No (  )

Autoriza que se le realice una fotografía de su rostro    Si (  )                      No (  )

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 2 partes:

- ☞ **Parte I:** Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA (Preguntas 1 a la 4).
- ☞ **Parte II:** Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 3)

## Parte I

### INFORMACIÓN GENERAL

**FECHA:** .... /..../....

**Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:**

---

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

#### 1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

- |                            |                          |                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a) Director                | <input type="checkbox"/> | b) Funcionario             | <input type="checkbox"/> |
| c) Jefe de Departamento.   | <input type="checkbox"/> | d) Jefe de servicio.       | <input type="checkbox"/> |
| e) Jefe de Establecimiento | <input type="checkbox"/> | f) Personal Administrativo | <input type="checkbox"/> |
| g) Personal asistencial    | <input type="checkbox"/> | h) Personal de servicio    | <input type="checkbox"/> |
| i) Otros (especifique)     | <hr/>                    |                            |                          |

#### 2. ¿A que grupo ocupacional pertenece?

- |                       |                          |                                   |                          |                           |                          |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| a) Médico             | <input type="checkbox"/> | b) Enfermeras                     | <input type="checkbox"/> | c) Obstetiz               | <input type="checkbox"/> |
| d) Odontólogo         | <input type="checkbox"/> | e) Psicólogos                     | <input type="checkbox"/> | f) Nutricionista          | <input type="checkbox"/> |
| g) Trabajadora social | <input type="checkbox"/> | h) Técnico de enfermería/Auxiliar | <input type="checkbox"/> | i) Técnico administrativo | <input type="checkbox"/> |
| j) Otro (especifique) | <hr/>                    |                                   |                          |                           |                          |

**3. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?**

- a) Nombrado
- c) Locación de servicios.
- e) Otros

- b) Contratado a plazo fijo
- d) Service

---

**4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el MINSA?**

- a) Menos de 1 año.
- b) De 1 a 4 años.
- c) De 5 años a más.

**5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?.....**

**Parte II**

**APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES**

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignará de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINI

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

	DE SU CENTRO LABORAL?				
<b>Trabajo Actual</b>					
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2 1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2 1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2 1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2 1
<b>Trabajo en General</b>					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2 1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2 1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2 1
<b>Interacción con el Jefe Inmediato</b>					
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2 1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2 1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2 1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2 1
12	Los directivos del centro laboral 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.	5	4	3	2 1
<b>Oportunidades de progreso</b>					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2 1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2 1
<b>Remuneraciones e Incentivos</b>					
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2 1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2 1
<b>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</b>					
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2 1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2 1
<b>Ambiente de Trabajo</b>					
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2 1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2 1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	5	4	3	2 1

22	El nombre y prestigio del <b>MINSA</b> es gratificante para mí.	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---

## Encuesta de desempeño laboral

5	4	3	2	1
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Parcialmente en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

<b>Variable 2. Desempeño laboral</b>		<b>Codificación</b>				
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión. Comportamiento Laboral</b>						
1	¿Usted participa en la elaboración y actualización del manual de procedimientos del Hospital Ventanilla?					
2	¿Realiza adecuadamente referencias según mapa de flujos establecidas por el Hospital Ventanilla?					
3	¿Participa en los programas de salud y estrategias sanitarias asignadas al servicio?					
4	¿Es usted responsable en sus actividades, aunque tenga problemas familiares?					
5	¿Asiste puntualmente al Hospital Ventanilla?					
6	¿El personal de salud del Hospital Ventanilla trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?					
<b>Dimensión. Comportamiento interpersonal</b>						
7	¿En su área es apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones?					
8	¿El compañerismo que existe entre el personal de salud del Hospital Ventanilla hace más sencillo alcanzar objetivos propuestos por el Hospital?					
9	¿Cree usted que en el Hospital Ventanilla existe un buen clima laboral?					
<b>Dimensión. Comportamiento Inactivo</b>						
10	¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?					
11	¿Después de una supervisión a usted le notifican sobre su fortaleza y debilidad percibida en su desempeño laboral?					
12	¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?					
<b>Dimensión. Comportamiento destructivo</b>						
13	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan?					
14	¿Tiene buena relación con su jefe directo?					
15	¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?					
16	¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan?					
17	¿Tiene una buena relación con sus compañeras de trabajo?					
18	¿Usted llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de parte de sus compañeros en su área de trabajo?					

**Anexo 3:**  
**Base de datos**

Prueba piloto V1. Satisfacción del personal

4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4
3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4
4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	4	5	4	4	2	3	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	1	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4

Base de datos: V2. Desempeño laboral

preg.1	preg.2	preg.3	preg.4	preg.5	preg.6	preg.7	preg.8	preg.9	preg.10	preg.11	preg.12	preg.13	preg.14	preg.15	preg.16	preg.17	preg.18
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3
3	1	1	2	2	6	4	3	2	5	4	4	3	4	4	3	5	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2
4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	3
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3
4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
4	5	4	5	5	1	5	1	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	2



IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
1	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00
2	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	6,00	4,00	3,00	2,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00
4	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00
5	2,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00
6	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00
7	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
8	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
9	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
10	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
11	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
12	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
13	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
14	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
15	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	1,00	5,00	1,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
17	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
18	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
19	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	2,00
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		
29																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Log

- Log
- Análisis de fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos activo
  - Escala: TODAS LAS VARIABLE
  - Título
  - Resumen del procesamiento de los casos
  - Estadísticos de fiabilidad

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
7 VAR00018
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLE**

**Resumen del procesamiento de los casos**

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	19	95,0
	Excluidos <sup>a</sup>	1	5,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.805	18

IBM SPSS Statistics Processor está listo

H: 87 W: 203 pt 12:03 pm

## Anexo 4

Base de datos de V1: Satisfacción del personal

P - t r	G R - o p	C - l b	TS - m in	T - se r	pre g.1	pre g.2	pre g.3	pre g.4	pre g.5	pre g.6	pre g.7	pre g.8	pre g.9	preg .10	preg .11	preg .12	preg .13	preg .14	preg .15	preg .16	preg .17	preg .18	preg .19	preg .20	preg .21	preg .22
3	2	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4
1	2	1	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
3	2	5	3	2	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	2	5	3	6	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
3	2	2	1	1	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	2	1	3	11	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	2	3	3
3	2	5	3	3	5	4	5	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	1	2	5	3	5	4	3	4
1	2	5	3	6	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
3	6	4	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
3	6	1	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
1	3	1	3	7	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
3	3	3	2	7	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
3	3	5	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
3	3	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
1	3	1	3	9	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
4	3	2	1	3	4	2	3	2	5	1	2	4	4	4	4	4	1	2	4	5	2	2	1	1	1	3
4	3	1	3	10	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
4	3	2	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2 M	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	4	5
3	3	3	3	6	1	1	5	3	5	1	3	5	3	3	5	3	5	2	1	1	5	5	5	3	5	3
3	3	5	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	1	4	3	3	5	4	5	3	5	4	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4
4	3	2	1	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3

3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
1	3	2	2	1	5	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	
3	3	3	3	6	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	
4	1	3	1	11 M	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	1	2	3	4	4	4	3	4
4	1	1	1	6 M	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
4	1	2	1	6	4	2	4	2	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	
3	1	1	3	4 M	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	
3	1	1	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
4	1	2	1	12 M	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	1	1	2	10	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5
3	1	1	2	10	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	1	1	2	6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	1	5	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4
4	8	1	3	6 M	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
3	8	5	3	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4
3	8	1	3	9	5	5	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2
4	8	3	1	6	5	4	3	5	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3
4	8	5	2	3	3	4	3	4	5	2	3	5	5	5	5	5	3	3	1	1	5	5	3	2	2	4
3	8	1	3	11	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3
3	8	1	3	11	1	2	4	4	1	1	2	1	2	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	2
3	8	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	5	3	3	3	2	2
3	3	1	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	5	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
3	2	5	2	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
3	2	1	2	7	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3
3	2	1	2	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
3	2	5	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	2	1	2	6	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

3	3	1	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	3	1	2	6	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
3	3	5	2	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5
3	3	1	2	7	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
3	3	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
3	3	1	2	6	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
3	3	1	2	7	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
3	3	5	2	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	8	1	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	8	4	2	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	8	5	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
3	8	4	1	1	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
3	2	1	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	8	4	1	1	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	3
3	8	3	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
3	3	1	2	7	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3
3	3	1	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
3	3	1	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	1	1	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	8	3	1	1	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4
3	8	2	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
3	8	3	1	6	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3
3	2	5	2	6	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
3	2	1	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
3	8	5	1	6	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
3	8	5	1	16	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
3	8	5	2	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	8	1	2	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
3	3	5	1	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3

4	1	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	1	1	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
3	1	3	2	9 M	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	
3	1	1	3	7	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
1	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	1	4	4	5	4	4	5	5	
4	6	2	1	5 M	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
3	1	1	3	7	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
3	1	1	2	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	
4	1	1	2	10	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
3	1	1	3	10	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	1	6 M	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
4	1	3	1	4 M	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4

### Base de datos V2: Desempeño laboral

preg.1	preg.2	preg.3	preg.4	preg.5	preg.6	preg.7	preg.8	preg.9	preg.10	preg.11	preg.12	preg.13	preg.14	preg.15	preg.16	preg.17	preg.18	
1	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	5	5	1	5	1	
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5
4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	2	2	5	3	1	5	1	
3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	1	5	2	1	5	1	
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	

5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5
4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5
4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5
4	4	4	5	5	5	3	1	4	4	4	4	1	5	4	5	4	1
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	1	5	4	1	5	1
1	3	3	5	5	4	3	4	2	1	3	5	1	1	3	1	5	1
3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	3	4	2
3	2	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3	1	2	3	2	3	2
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	2	5	1	5
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4
5	4	5	5	5	5	2	2	2	5	2	5	1	5	3	1	5	1
1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	1	1	3	4
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5
3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	1	4	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5

4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
1	2	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	1	4	1	1	4	1
2	2	4	5	5	5	1	2	2	5	5	4	1	5	4	5	5	5
3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	3	1	2	3
2	4	4	5	5	5	5	5	3	5	2	5	1	5	2	5	5	1
1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	2	4	1	2	4
1	4	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	1	5	1	1	5	1
5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	2	5	1	5
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3
5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	2	5
5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	3	1
4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	3	2
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3	2
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	2	3	2
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5

4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	1	2	3
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	2	5	2
4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	2
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5



4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3

Anexo 5. MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Satisfacción del Personal y desempeño del trabajo en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.						
AUTOR: Magaly Dolores Rico Cabrejos						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la Satisfacción del Personal y el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la Satisfacción del Personal con el desempeño del trabajo que realiza en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento interpersonal en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento inactivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de</p>	<b>Variable 1: Satisfacción del personal</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			personales	condiciones de trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.	bajo
			laborales	Remuneraciones e Incentivos	15, 16	medio
	interacción con el jefe inmediato	8, 9, 10, 11, 12	alto			
	clima del trabajo					
académicos	formación y oportunidades de progreso	17, 18, 19, 20, 21, 22				
		13, 14				

<p>Ventanilla – Callao 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018?</p>	<p>Ventanilla – Callao 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.</p>	<p>Ventanilla.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción del personal y la dimensión del comportamiento destructivo en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla.</p>	<p><b>Variable 2: Desempeño laboral</b></p>			
			<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Niveles o rangos</b></p>
			<p>Comportamiento Laboral</p>	<p>Se aplicará de acuerdo al cumplimiento y rendimiento de las funciones</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6</p>	<p>Buen desempeño laboral (67-90)</p>
			<p>Comportamiento interpersonal</p>		<p>7, 8, 9</p>	<p>Moderado desempeño laboral (43-66)</p>
			<p>Comportamiento Inactivo</p>		<p>10, 11,12</p>	<p>Inadecuado desempeño laboral (18-42)</p>
			<p>Comportamiento Destructivo</p>		<p>13, 14, 15, 16, 17, 18</p>	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético - deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> está constituida por un total de 92 profesionales de salud del hospital de Ventanilla que se encuentran divididos por: 10 Ginecólogos, 42 Obstetras, 20 Enfermeras y 20 Técnico.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Aleatoria simple al azar</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> cuando la población es pequeña se debe tomar su totalidad para garantizar la confiabilidad del estudio y que esta sea representativa. Por ello se trabajará con la totalidad de la población que es de 92 profesionales del servicio de gineco obstetricia.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Satisfacción personal</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Hospital de Ventanilla</p> <p><b>Forma de Administración:</b> individual</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Para el análisis de la información se trabajará con el programa de SPSS versión 22, para ello se elaborará una base de datos de las variables previo control de calidad de la información recolectada, se realizará un análisis estadísticamente descriptivo de las variables de estudio presentando la información en tablas y gráficos expresados en frecuencias y porcentajes.</p>



**Anexo 7:**  
**Rangos de la V1 y V2**

**RANGOS**  
**SATISFACCIÓN DEL PERSONAL**

<b>Niveles</b>	<b>D.1: Personales</b>	<b>D.2: Laborales</b>	<b>D.3: Académicos</b>
101-25=76/3=25 Bajo: 25-50 Medio: 51-76 Alto: 77-101	40-10=30/3=10 Bajo: 10-20 Medio: 21-31 Alto: 32-40	53-13=40/3=13 Bajo: 13-26 Medio: 27-40 Alto: 41-53	8-2=6/3=2 Bajo: 2-4 Medio: 5-7 Alto: 7-8

**DESEMPEÑO LABORAL**

<b>Niveles</b>	<b>D.1: Comportamiento Laboral</b>	<b>D.2: Comportamiento interpersonal</b>	<b>D.3: Comportamiento inactivo</b>	<b>D.4: Comportamiento destrutivo</b>
80-23=57/3=19 Inadecuado: 23-42 Moderado: 43-62 Adecuado: 63-80	26-8=18/3=6 Inadecuado: 8-14 Moderado: 15-21 Bueno: 22-26	13-3=10/3=3 Inadecuado: 3-6 Moderado: 7-10 Bueno: 11-13	15-4=11/3=4 Inadecuado: 4-8 Moderado: 9-13 Bueno: 14-15	26-8=18/3=6 Inadecuado: 8-14 Moderado: 15-21 Bueno: 22-26

## Anexo 8

### Muestreo piloto - validacion de la variable de desempeño laboral del Piélagó - 2018



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión. Desempeño de la tarea</b>							
01	¿El manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018 es claro y preciso?	X		X		X		
02	¿Cree usted que el Hospital Huaycán necesita rediseñar los procedimientos porque no son claros?	X		X		X		
03	¿Esta usted comprometido con los objetivos y metas del Hospital Huaycán?	X		X		X		
04	¿Es usted responsable en sus actividades, aunque tenga problemas familiares?	X		X		X		
05	¿Asisto puntualmente al Hospital Huaycán?	X		X		X		
06	¿El personal de salud del Hospital Huaycán trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?	X		X		X		
	<b>Dimensión. Civismo</b>							
07	¿En su área es apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones?	X		X		X		
08	¿El compañerismo que existe entre el personal de salud del Hospital Huaycán hace más sencillo alcanzar objetivos en la comisaría?	X		X		X		
09	¿Cree usted que en el Hospital Huaycán existe un buen clima laboral?	X		X		X		
10	¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?	X		X		X		
11	¿Después de una supervisión a usted le notifican sobre su fortaleza y debilidad percibida en su desempeño laboral?	X		X		X		
12	¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?	X		X		X		
	<b>Dimensión. Obstáculos a productividad</b>							
13	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan?	X		X		X		
14	¿Tiene buena relación con su jefe directo?	X		X		X		
15	¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ESPECIALISTA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD - HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: BARAN BRUNO JOSE (M)

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD

28 de Mayo del 2018

Firma del Experto Informante.

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión. Desempeño de la tarea</b>								
01	¿El manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018 es claro y preciso?	X		X		X		
02	¿Cree usted que el Hospital Huaycán necesita rediseñar los procedimientos porque no son claros?	X		X		X		
03	¿Esta usted comprometido con los objetivos y metas del Hospital Huaycán?	X		X		X		
04	¿Es usted responsable en sus actividades, aunque tenga problemas familiares?	X		X		X		
05	¿Asiste puntualmente al Hospital Huaycán?	X		X		X		
06	¿El personal de salud del Hospital Huaycán trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?	X		X		X		
<b>Dimensión. Civismo</b>								
07	¿En su área es apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones?	X		X		X		
08	¿El compañerismo que existe entre el personal de salud del Hospital Huaycán hace más sencillo alcanzar objetivos en la comisaría?	X		X		X		
09	¿Cree usted que en el Hospital Huaycán existe un buen clima laboral?	X		X		X		
10	¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?	X		X		X		
11	¿Después de una supervisión a usted le notifican sobre su fortaleza y debilidad percibida en su desempeño laboral?	X		X		X		
12	¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?	X		X		X		
<b>Dimensión. Obstáculos a productividad</b>								
13	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan?	X		X		X		
14	¿Tiene buena relación con su jefe directo?	X		X		X		
15	¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?	X		X		X		
16	¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan?	X		X		X		
17	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
18	¿Tiene mala relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

parte de sus compañeros en su área de trabajo? < < < <

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Camargo Mario  
Especialidad del validador: Metodología - Estadística, UNFV, FOPROSA P.V.P.

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

...26 de 05 del 2018  
Mario Sánchez Camargo  
Firma del Experto Informante.  
Mag. Mario R. Sánchez Camargo  
ESPECIALISTA EN METODOLOGÍA - ESTADÍSTICA





## Anexo 9



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL DE VENTANILLA  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"



### MEMORANDUM N° 031 - 2019/GRC/HV/UEIA/EST.INF

Dr. Christian Palma Muñoz  
Jefe de la unidad de Capacitación Docencia e Investigación

Asunto : Aprobación de ejecución de proyecto de tesis

Referencia: Memorándum N° 026 - 2019-GRC/DHV/UCDEI

Fecha: Ventanilla, 7 de Enero del 2019

La Obstetra **Srta. RICO CABREJOS MAGALY DOLORES**, de la Universidad Cesar Vallejo – Campus Lima Norte, identificado con N° DNI 16689607, realizara trabajo para su **Maestría en Gestion de los Servicios de Salud**, el citado estudiante realizara la recolección é investigación en base a Encuestas en el Servicio de GenicoObstetricia, con el tema de **"Satisfaccion del personal y el desempeño del trabajo en el Servicio de GinecoObstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018"**, teniendo la **Aprobación** del Jefe de la Unidad de Estadística e Informática del Hospital de ventanilla para la investigación de su Tesis.

*Sin otro particular, quedo de usted.*

*Atentamente*

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL DE VENTANILLA  
  
John Castillo Yataco  
JEFE DE OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

[Http://www.hospitalventanilla.gob.pe/](http://www.hospitalventanilla.gob.pe/)

Av. Pedro Beltrán s/n Urb. Satélite  
Ventanilla – Callao.  
TeleFax: 553-5747, 553-5700, 5535743

# Anexo 10

## Porcentaje de Similitud

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document is a thesis titled "Satisfacción del Personal y desempeño del trabajo en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla Callao 2018." The document is from the "ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO". The author is "Br. Magaly Dolores Rico Cabrejos" and the advisor is "Dr. Nancy Cuenca Robles". The thesis is for a "MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD" in the "Ciencias Medicas" section, under the "LINEA DE INVESTIGACION" "Calidad de las Prestaciones Asistenciales". It is from "LIMA-PERU" and dated "2018".

The similarity report on the right shows a total of 23%. The sources are listed as follows:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

At the bottom of the window, the taskbar shows the system tray with the date and time: 06:01 p. m. 9/11/2019.

**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Nancy Elena Cuenca Robles, tomando conocimiento de la tesis de la estudiante "Satisfacción del Personal y desempeño del trabajo en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla – Callao 2018.". Constató que la misma tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 08 de noviembre de 2019



DNI: 08525952

Nancy Elena Cuenca Robles



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mapaly Dolores Rico Cabrejos

INFORME TÍTULADO:

Satisfacción del Personal y desempeño del trabajo  
en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital de  
Ventanilla Callao 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión en Servicios de la Salud.

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de Enero 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

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

Rico Cabejos Magaly Dolores

D.N.I. : 16689607

Domicilio : M.Z.H. lote 1 2º piso Urb. Sol de Naranjal S.M.P.

Teléfono : Fijo : Móvil : 989456050

E-mail : centromedico\_luren@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rico Cabejos Magaly Dolores

Título de la tesis:

Satisfacción del Personal y desempeño del trabajo en el  
Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla  
Callao - 2018

Año de publicación : 2019

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

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

Firma :

Fecha : 10.09.2019