



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de
emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Soto Regal, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-0325-5426)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

CHIMBOTE – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, esposa e hijos, quienes son mi motivación para seguir superándome y han puesto toda su confianza para lograr un objetivo más en mi vida.

A todas las personas que brindaron su apoyo y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Juan Carlos Soto Regal

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mis padres, que, a través de su amor, paciencia, valores, ayudan a trazar mi camino.

A mi esposa por ser el apoyo incondicional en mi vida, que con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

A mis hijos, quienes son mi motor y mi mayor inspiración para seguir adelante y cumplir este sueño.

Agradecer a Essalud - Red Asistencial Ancash por permitir la aplicación de los instrumentos de este trabajo de investigación.

El Autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	Baremación de la variable satisfacción laboral.	18
<i>Tabla 2</i>	Baremación de la variable desempeño laboral.	19
<i>Tabla 3</i>	Nivel de Satisfacción laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote, 2021.	21
<i>Tabla 4</i>	Nivel de Desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote, 2021	22
<i>Tabla 5</i>	Correlación bivariada de Pearson entre Satisfacción laboral y Desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote, 2021	23

RESUMEN

La investigación, tuvo como fin determinar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote 2021. Dispuso de un enfoque cuantitativo; diseño no experimental y transeccional; descriptivo correlacional. La unidad de análisis estuvo compuesta por 45 personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud. Los datos se recolectaron mediante la técnica de encuesta, empleándose los cuestionarios de escala de satisfacción laboral modificada, cuestionario de desempeño laboral modificada, los cuales fueron aplicados previo consentimiento informado. El 86,7% del personal que labora en el servicio de emergencia considera tener una alta satisfacción laboral y un 13,3% una baja satisfacción laboral. El 91,1% del personal que labora en el servicio de emergencia considera tener un alto desempeño laboral; un 8,9% un desempeño laboral medio. Existe correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, así se evidencio también cuando se realizó el análisis por dimensiones de ambas variables.

Palabras clave: Satisfacción, desempeño, satisfacción laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between job satisfaction and job performance of the health personnel of the Emergency Service of Hospital III EsSalud Chimbote 2021. It had a quantitative approach; non-experimental and transectional design; descriptive correlational. The analysis unit was made up of 45 personnel who work in the different areas of the emergency service of Hospital III EsSalud. Data were collected using the survey technique, using the modified job satisfaction scale questionnaires, modified job performance questionnaire, which were applied with prior informed consent. 86.7% of the personnel working in the emergency service consider that they have high job satisfaction and 13.3% low job satisfaction. 91.1% of the personnel working in the emergency service consider that they have a high job performance; 8.9% average job performance. There is a direct and significant correlation between job satisfaction and job performance, this was also evidenced when the analysis by dimensions of both variables was carried out.

Keywords: Satisfaction, performance, job satisfaction, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Generar un ambiente saludable para los trabajadores, es uno de los principales objetivos de las diferentes organizaciones públicas y privadas, basados en la prevención y control de afecciones. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) las condiciones de trabajo en las que laboran más de 100 millones de personas son inseguras y ponen en riesgo su salud. Es un hecho que el principal y más importante activo de toda organización es el recurso humano, en todas las esferas de la sociedad, poniéndose más evidente en las instituciones de salud que prestan de servicios de salud, dado que el recurso humano de estas organizaciones es de vital importancia por sus conocimientos, habilidades y destrezas (Alarcón y Astuñague, 2018).

Reconocer que las personas son muy importantes dentro de una organización, por lo que se hace necesario conocer cuáles son las necesidades que estos requieren ser satisfechas para un adecuado desempeño laboral, lo que permitirá poner en ejecución acciones que ofrezcan a los colaboradores elementos que colaboren en la satisfacción en el desempeño de sus funciones, mejorando de esta manera la productividad y el ambiente laboral. En el caso del personal de salud, la satisfacción laboral repercute directamente en la calidad de atención, es por ello la importancia de cuidar al recurso humano sanitario, pues son personas que van a atender personas (Arboleda y Cardona, 2011).

La Organización internacional del trabajo (OIT) en un artículo publicado en Panorama laboral América Latina y el Caribe 2019, hace mención que una de las causas por las que la desaceleración macroeconómica no registra impactos importantes en los indicadores laborales, es que la demanda de empleo no se ha exponenciado. A pesar que las remuneraciones del sector público y de las trabajadoras domésticas aumentaron por encima de lo que ofrece el sector privado, aún hay mucho trabajo que hacer especialmente en el grupo de las mujeres. El reto para el año 2022, es la creación de puestos de trabajo dignos y de calidad, así como prestar especial interés a los grupos de mujeres, migrantes y jóvenes (Hoyos y Moreno, 2019).

El efecto de la insatisfacción del personal puede repercutir en el desempeño laboral, disminuyendo la calidad de trabajo (Yépez, 1991). Por ello se hace

necesario que las personas no solo encuentren en su trabajo un medio para el sustento económico de sus familias, sino también sentirse satisfechos y plenos al realizar sus labores, reforzando la autoestima y autorrealización, tanto personal como profesional; el centro de trabajo debe ser un medio para poder crecer y desarrollar sus capacidades y potencialidades. Ante esto, se puede afirmar que quienes dirigen las organizaciones e instituciones ya sea público o privadas tienen la responsabilidad de generar las condiciones adecuadas para que sus trabajadores se identifiquen con la institución, se sientan parte de ella y hagan suyos la visión y misión de sus empresas (Pérez y Fernández, 2014).

En el año 2016, se realizó una encuesta en el Perú, cuyos resultados expusieron que el 76% de peruanos tiene un bajo nivel de satisfacción laboral, y esto por causado por variadas razones, como la falta de liderazgo de los jefes, no reconocimiento de logros obtenidos, etc. Concluyendo que estas razones impactan directamente en el desempeño laboral de los peruanos, al sentir insatisfacción en sus respectivos trabajos (Marín y Placencia, 2016).

Actualmente el estado peruano decreto la continuidad de la emergencia sanitaria debido a la pandemia del COVID-19, que desde el 2020 ha generado muchos problemas en todos los niveles de las organizaciones y en la sociedad en general; cuyo mayor impacto fue en la economía del país y en el sistema de salud, dado la responsabilidad asumida de salvar la mayor cantidad de vidas que puedan, hizo que el personal de salud prioricen en trabajar denodadamente para proteger las vidas de las personas afectadas con este virus, exponiendo su integridad física al estar directamente frente a esta pandemia, y no solo eso sino también su salud mental; al estar en una lucha constante entre el deber y el autocuidado; afectando en gran manera el nivel de satisfacción de estos profesionales de la salud respecto a la labor que realizan (Avella y Naranjo, 2021).

Las diversas entidades hoy en día, han interiorizado que tener trabajadores satisfechos laboralmente, es uno de los fundamentales factores que han originado la búsqueda de estrategias con la finalidad de que sus trabajadores estén a gusto en su entorno de trabajo, conllevando ello que estos tengan un mejor desempeño y aumenten su eficiencia en las actividades que desarrollan. Empero, para fomentar una satisfacción laboral adecuada se deben tomar diferentes aspectos, dentro de

ello las condiciones de trabajo, el provecho que logren alcanzar de parte de la institución, la valoración percibida, la afinidad con el jefe inmediato, y así de esta manera tengan el compromiso y el respaldo por la empresa para el cumplimiento de sus objetivos (Eugenio, 2019).

El trabajo del personal de salud, se ha visto afectado por las diversas transformaciones económicas a causa, dado que, aunque son profesionales que tienen mayor oferta laboral en el mundo entero, en nuestro país aún hay mucha desigualdad salarial por las disparidad de tipo de contrataciones, siendo las más abusivas las contrataciones eventuales que se dan en instituciones públicas y/o privadas, generando una inestabilidad laboral, lo cual repercute en la satisfacción y por tanto en el desempeño laboral (Alarcón y Astuñague, 2018).

En las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS), las personas que desempeñan funciones en ellas, tienen la responsabilidad de ofertar la cartera de servicios en salud a la población con la calidad que se exige; no es un secreto que la mayoría del personal de salud que laboran en las diferentes IPRESS, no se encuentran satisfechos laboralmente, debido a la inequidad salarial y la sensación de infravaloración a su trabajo. Un entorno laboral inadecuado es una fuente latente de estrés, así como genera insatisfacción redundando en un pobre desempeño laboral, dado que un trabajador que se encuentra en condiciones de insatisfacción, disminuye su rendimiento laboral (Apacho y Condori, 2016).

Con lo anteriormente dicho se concluye que un ambiente laboral inadecuado, es fuente de estrés e insatisfacción laboral y en la teoría de que una persona bajo condiciones de insatisfacción y problemas familiares, genera disminución del desempeño laboral (López, 2018).

La satisfacción laboral está asociado con ciertos factores como turno de trabajo, en la que el trabajador se presume que encuentra mayor comodidad en el turno mañana; así mismo tiene la percepción de que encontrarán más posibilidades de promoción laboral, mejores interrelaciones con sus compañero de trabajo, compatibilidad con el horario con la vida personal, así como mayores oportunidades de capacitación y formación, además de sentirse parte importante del equipo de

trabajo; el sentir el respaldo y valoración de sus jefes inmediatos y respeto de sus compañeros, influye positivamente en la satisfacción (Anaya y Suarez, 2010).

Los estudios que buscan determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral son de gran relevancia para las organizaciones públicas y privadas, en el entendimiento de que la satisfacción laboral está ligada con un mejor desempeño en la consecución de los objetivos de la organización. Sin olvidar que la insatisfacción laboral genera un alto riesgo de disminución de la eficacia organizacional, relacionado con disminución de la productividad, ausentismo y deserción laboral (Paul, 2015).

Dada la relevancia de este tema, tanto para las IPRESS como para la sociedad, y dada la importante labor del personal de salud; este estudio de investigación se produce por la utilidad de comprender la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral.

El Hospital III de Essalud está ubicado en la ciudad de Chimbote, el cual atiende a toda la población asegurada de toda la región Ancash, cuenta con diversas áreas de atención, siendo una de las más saturadas el servicio de emergencia que realiza atenciones de emergencia en Prioridad I – Shock trauma (<1% atenciones), emergencia de prioridad II (atención en consultorios de emergencia cuadros agudos, 18% atenciones), emergencia de prioridad III (evaluación y atención medica no urgente, 24% de atenciones, emergencia de prioridad IV (patologías individuales, 48% atenciones) y emergencia de prioridad V (problemas de salud menores, 9% de atenciones). El servicio de emergencia es la que tiene las mayores dificultades en la prestación de los servicios de salud, hay múltiples quejas de los usuarios por una deficiente atención en el servicio de emergencia.

Observamos que el personal de salud se encuentra saturado debido al sobrecarga laboral (Síndrome de Burnout) y al estado de emergencia por el COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud de Chimbote, por lo que podría verse influido su desempeño laboral, siendo los directamente afectados los pacientes que acuden por atención; por tanto el estudio de la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de salud, tiene como finalidad lograr metas y

alcanzar objetivos, en el cual el personal encuentre satisfacción en el trabajo realizado.

Analizando la problemática actual, surgió la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud de Chimbote, 2021?

El presente estudio se justifica teóricamente, porque incluyó insumos teóricos que permitirán reconocer y renovar de manera equitativa los pilares de gestión, del trato amable y respeto en relación al personal de salud que labora en la institución prestadora de servicios de salud, así mismo sirve para evaluar el desempeño y la respuesta organizativa.

En la justificación práctica, se basa en la valoración de la satisfacción laboral y desempeño laboral del personal de salud y en consecuencia podemos plantear nuevos proyectos en la búsqueda de optimizar la gestión de recursos humanos, dado que el estudio pretende fortalecer verdaderos equipos multidisciplinarios de trabajo, además, permite recabar información acerca de la problemática laboral actual del hospital y servir de base para futuras investigaciones. En cuanto a la justificación metodológica, se hizo uso de instrumentos validados, los cuales garantizaran la recolección de datos a través de interrogantes formuladas para producir las referencias necesarias para lograr los propósitos planteados.

Se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar la relación de la satisfacción y el desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote 2021.

Como objetivos específicos:

Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote 2021.

Identificar el nivel de desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote 2021.

Establecer relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Basado en diversos estudios respecto al tema de satisfacción laboral y desempeño laboral, en el contexto internacional se tiene a Moreno et al (2018), en su estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción del personal de salud y su relación con la atención al usuario y percepción del entorno laboral; estudio observacional; concluyeron que el 83% del personal de salud participante mostraron satisfacción con su trabajo y su entorno laboral; así mismo se identificó que el 16% presentaron un elevado grado del síndrome de Burnout, de igual modo, deficiencias en la calidad del sueño, los cuales se hacen más notorio en el personal que labora en turnos de noche, experimentando más somnolencia en gran parte del día.

Así mismo, Alemán (2017) en su estudio cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral según percepción de los profesionales de enfermería en Neonatología del Hospital Dr. Alejandra Dávila de Nicaragua; estudio de tipo descriptivo de corte transversal; logró finiquitar que la satisfacción laboral se encuentra íntimamente ligado al desarrollo personal, así como en la libertad en el desarrollo de las tareas asignadas, clima laboral y la identificación institucional, por lo tanto, se determina que hay factores externos que aunque no directamente relacionados con factores como el sueldo o el sistema de incentivos, tienen un impacto en el desempeño laboral profesional.

En el contexto nacional, Eugenio (2019), en su estudio de investigación cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral en el personal de salud; estudio descriptivo, se evaluó a 100 trabajadores de salud a quienes se aplicó la encuesta sobre satisfacción laboral para la recolección de información, que consiste en siete dimensiones, condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; obtuvo como resultado que del personal de salud evaluado un 83% tiene regular satisfacción laboral, siendo más notorio la preocupación por el tema salarial y el clima laboral a la cual están sometidos en la realización de sus labores diarias.

Boada (2019), en su estudio cuyo objetivo fue precisar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los agentes de seguridad; este estudio de

tipo descriptivo y análisis cuantitativo, diseño correlacional no experimental, tuvo como resultados que la satisfacción laboral y el desempeño laboral se encuentran relacionados significativamente, concluyendo que a mayor satisfacción laboral en los trabajadores generaría un mejor desempeño laboral, lo cual se evidencia en un moderado grado de correlación positiva significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

En el contexto local, tenemos a López (2019), que en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación del desempeño laboral del personal del área de registro civil en la atención y satisfacción del usuario; investigación tipo descriptivo transversal, la muestra sujeta de estudio fue de 16 trabajadores de la Municipalidad provincial del Santa y 92 usuarios, a quienes se aplicó una encuesta sobre el desempeño laboral y satisfacción ante la atención de los trabajadores, respectivamente; al análisis de los resultados, se concluye que hay una correlación significativa entre el desempeño de los colaboradores y la satisfacción del usuario, en tanto que uno y otro arrojaron un porcentaje superior al 50%, y los otros indicadores acerca del desempeño laboral y satisfacción del usuario, mantuvieron la misma tendencia.

Para lograr un mejor entendimiento acerca de la forma de poder cuantificar la satisfacción laboral, debemos tener claro cuáles son los factores de los cuales depende. Muchos estudiosos han investigado los factores que favorecen la satisfacción del trabajador, originando diversas teorías que veremos a continuación.

Tratar de entender la satisfacción laboral debemos empezar por referirnos a la forma de como los empleados perciben la cultura y el clima organizacional dentro de una institución; teniendo en cuenta la influencia de las actitudes y comportamiento de los directivos y trabajadores, de una manera positiva o negativa; pudiendo afirmar que el estudio de la satisfacción laboral es muy preponderante ya que está íntimamente ligada al rendimiento laboral, a la motivación y sobre todo, a la calidad del servicio prestado por los trabajadores (Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García, 2017).

Conceptualizar la satisfacción laboral ha sido una preocupación por distintas disciplinas como la psicología y sociología, destinando amplios esfuerzos a la consecución de teorías acerca del tema, teniendo en cuenta la relevancia de obtener más conocimiento acerca de la problemática laboral que incidiría en la satisfacción de los trabajadores, dando como resultado una considerable cantidad de libros y artículos científicos en los diferentes campos de estudio. Así Hoppock en 1935, publicó la investigación pionera, donde realiza un análisis exhaustivo de la satisfacción, determinando que existen factores como la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, que pueden ejercer influencia en la sensación de satisfacción laboral (Cardoso, 2013).

La satisfacción gira en torno que la satisfacción de las necesidades del trabajador, en cuanto salarios dignos y la capacidad de autorrealización; según los estudios que realizaron y el análisis de la información obtenida se afirma que habrá satisfacción laboral de un trabajador, siempre y cuando pueda experimentar sentimientos de bienestar al sentir que sus necesidades se han visto satisfechos, basado en los resultados obtenidos en la ejecución de las tareas asignadas. Es relevante entender que la satisfacción es un sentimiento subjetivo, que está ligado a la consecución de cubrir sus necesidades y que esta impactara en el comportamiento de cada trabajador (López, 2019).

Se puede definir que cuando hay cumplimiento de los requerimientos necesarios para la consecución de un resultado, estamos hablando de satisfacción. En términos generales referimos a satisfacción es hablar de un estado mental que se ve influenciado por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, deviniendo en la sensación de plenitud o déficit de emociones favorables, que indiquen al cerebro que se está satisfecho o insatisfecho ante una determinada situación. Estar satisfecho o sentirse insatisfecho, dependerá de las sensaciones energéticas que reciba el cerebro, a mayor capacidad de uso de los neurotransmisores, se logrará con más facilidad una sensación de satisfacción. Así mismo, no debemos perder de vista que puede haber confusión entre satisfacción y los sentimientos de felicidad, aunque si están relacionados, es decir debemos sentir satisfacción para entender la plena felicidad (Gorden, 2000).

Diversas organizaciones gastan esfuerzos por implementar planes de incentivo para mantener satisfechos a sus trabajadores, en el entendimiento que son parte vital del desarrollo de sus empresas, es decir que un trabajador satisfecho se desempeñara con mayor eficiencia en sus diversas actividades; teniendo en cuenta los aspectos tangibles, así también las condiciones laborales basado en los beneficios que cada trabajador pueda obtener. Así también, las organizaciones deben preocuparse en implementar un plan de incentivos y motivación al esfuerzo realizado por sus colaboradores, a través de felicitaciones, ciertos beneficios económicos, así como hacerles sentir que son parte importante en la organización de las instituciones; de esta manera el trabajador desarrollara sus labores con mayor compromiso y se lograrán los objetivos y metas establecidas. Para ello se hace necesario que las empresas elaboren instrumentos de evaluación para estar pendientes de las necesidades de sus trabajadores (Eugenio, 2019).

También se debe tener en cuenta que el estado emocional, la motivación influye en la satisfacción de los colaboradores; refiriéndonos a una adecuada motivación interna, como el desarrollo personal, logro de objetivos personales y profesionales, redundara en que la persona desarrollará su trabajo de manera óptima; así como la motivación extrínseca, a través de la satisfacción en el desarrollo de sus funciones, estatus jerárquico dentro de la empresa, obtención de incentivos económicos, etc. permitirá que la persona se sienta a gusto dentro de la empresa (Gálvez et al., 2017).

La satisfacción laboral se pone de manifestó cuando se evidencia que el trabajador se siente a gusto en el desarrollo de sus actividades, lo cual se acrecienta cuando obtiene reconocimiento, oportunidades de mejora, factores positivos que apoyan la satisfacción del trabajador. Reitz, hace referencia a la teoría de que, si el colaborador desarrolla sus labores de manera insatisfecha, repercutirá negativamente en su comportamiento al presentar ausentismo, tardanzas, apatía, hasta llegar a la deserción. Por el contrario, si hay satisfacción en el desarrollo de sus actividades, se reflejara positivamente en la ejecución de sus funciones; concluyendo que la satisfacción del trabajador está supeditado a las actividades que desarrolle, así como a sus características personales (Arellano, 2005).

Según las diversas teorías que hay en torno la satisfacción laboral, se puede medir, ya sea de forma unidimensional o multidimensional. Unidimensionalmente, se puede evaluar la satisfacción mediante preguntas directas al trabajador respecto a cómo se siente en el desarrollo de sus actividades. En lo multidimensional, considera diversos factores, los cuales pueden ser medidos para calcular cuantitativamente la satisfacción laboral del individuo (Navarro y Pérez, 2008).

Hertzberg, propuso una teoría de la satisfacción laboral, conocida como la Teoría Dual, el cual se basa en la convicción de que la relación existente entre un trabajador y sus funciones, puede determinar el éxito o el fracaso de la persona dentro de una organización. Herzberg investigó la pregunta: ¿Que quiere la gente de su trabajo?; concluyendo que hay una influencia positiva de la satisfacción laboral de los trabajadores en los niveles de desempeño laboral. También cabe destacar, que esta teoría se basa en la motivación, dado que esta es considerada como un factor de impulso, que logra el compromiso de los trabajadores para un mejor rendimiento en las labores que desarrolla. Antes esto es de suma importancia que los objetivos de la empresa converjan con los intereses de sus trabajadores (Quiroa, 2021).

En la determinación de la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores, se tienen en cuenta los factores de higiene y motivación. Estos factores de higiene se refieren a las necesidades esenciales identificadas en la pirámide de Maslow. Teniendo relación con las necesidades fisiológicas y de seguridad. Así también, se define que los factores de motivación están relacionados necesidades secundarias, en la cual se incluyen las necesidades sociales y de autorrealización. Teniendo en cuenta que la motivación está acompañada de diversas emociones que tiene que ver con el reconocimiento a labor que realiza. Todo lo anterior puede producir sensaciones de satisfacción o insatisfacción (Apancho, 2016).

Para el desarrollo personal pleno de un trabajador dentro de una organización también se relaciona con sus actitudes, es decir que las, condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativa, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, están ligados al buen o mal desenvolvimiento, dado que

si un trabajador tiene sentimientos de felicidad, será muy productivo y obtendrá una satisfacción laboral óptima (Palma, 2004).

Las condiciones físicas y/o materiales, se pueden definir como facilitadores para un adecuado desenvolvimiento en las labores cotidianas y como indicativo de la eficiencia y el desempeño. Esta considera el confort, determinado por las condiciones de comodidad que se oferta en el lugar de trabajo tales como la ventilación e iluminación, limpieza y orden de los ambientes, etc.; en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos, se refiere a la retribución económica que recibe cada colaborador por parte de su organización; políticas administrativas, están referidos a la aceptación por parte del trabajador de la normativa y lineamientos de la institución, las cuales están dirigidas a regular la relación laboral y la definición de las metas y objetivos de la organización; relaciones sociales, referido a la interacción que tiene el personal de salud dentro de la Institución, así la interacción que tiene con los usuarios sujeto de su atención. Mantener adecuadas relaciones interpersonales proyectan confianza y credibilidad, por parte del trabajador (Palma, 2004).

Desarrollo personal, se refiere a la preferencia de trabajos donde pongan en práctica sus capacidades y competencias, con amplitud de libertad; donde el trabajador desarrolle actividades que le permitan una realización personal y profesional; desempeño de tareas, mide la consecución de los objetivos laborales poniendo en prácticas sus aptitudes, en la búsqueda de una mejora en la productividad; relación con la autoridad, referido a las relaciones que tiene el trabajador con sus jefes directos, el cual puede ser valorado en la realización de sus actividades diarias (Palma, 2004).

Cuantificar la satisfacción laboral de los trabajadores es todo un reto, dado que hay diversos factores a tener en cuenta para su cuantificación. La relevancia de interesarse por medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, está justificado en que las personas pasan muchos años de su vida como parte de una organización ya sea pública o privada, y para la consecución de los objetivos en la producción y calidad de los servicios que brinda una empresa, se hace necesario que sus colaboradores estén satisfechos plenamente, caso contrario aumentara la deserción laboral, ausentismo, disminuyendo el desempeño laboral; es un hecho

que cuando los trabajadores laboran en un ambiente que les genera satisfacción, disfrutan de una mejor salud física y psicológica; por ende se confirma la teoría de que un trabajador satisfecho es más productivo para los intereses de una empresa (Robbins y Judge, 2013).

Hay diversos métodos para poder medir la satisfacción laboral, algunos hacen uso de escalas tipo Likert, en la cual hacen uso de técnicas como la entrevista, escalas, etc. los cuales son considerados métodos directos, cuya ventaja es de ser más práctico su aplicación y como desventaja no permite obtener apreciaciones reales de los trabajadores; así también hay otros métodos que usa la psicología como la interpretación de dibujos, completar frases, referidas a métodos indirectos, cuya ventaja es que pone de manifiesto actitudes reales de los trabajadores y como desventaja que la interpretación de resultados es más subjetivo, al encontrar mayor dificultad para realizar la valoración de las respuestas (Boada, 2019).

Según el estudio de diversos autores, convergen en afirmar que el desempeño laboral, juega un rol preponderante dentro de las organizaciones, aunque la definen desde diferentes perspectivas. Así Chiavenato lo conceptualiza refiriéndose al comportamiento del trabajador, que, en la persecución de las metas y objetivos trazados, elabora diversas estrategias con la finalidad de lograrlos, y también llega a la conclusión de que un buen desempeño laboral es de vital importancia para el desarrollo de una empresa (Del Toro, 2011).

Respecto al mismo tema López (2019), quien logra definir el desempeño laboral relacionándolo con la eficacia en la que un trabajador realiza sus labores dentro de una organización, en la meta de alcanzar la misión y visión de su empresa. De esto podemos concluir que al hablar de desempeño laboral nos referimos a la eficiencia en que los trabajadores desarrollan sus actividades, con el objetivo de alcanzar las finalidades establecidas dentro la normativa y reglas de la organización.

En toda organización que se preocupa por conocer el grado de satisfacción de sus colaboradores, genera diversos instrumentos y estrategias para que sus trabajadores tengan un ambiente laboral adecuado en la cual puedan desarrollar

sus funciones poniendo en juego todas sus capacidades y competencias, así como incentiva la mejora continua, y buscan darle sostenibilidad, para así lograr que sus trabajadores tengan un desempeño laboral óptimo. En esta búsqueda es que la motivación se consolida como fundamental para el logro de un buen desempeño laboral; es decir que si una organización no implementa un plan de motivación para sus colaboradores tendrá dificultades para alcanzar los objetivos organizacionales, considerándose por tanto como una herramienta gerencial importante en esta tarea. Un trabajador motivado es mucho más productivo, convirtiéndose en la fuerza motriz por excelencia para el éxito de una empresa. Por tanto, se concluye que la motivación es un factor influyente para un buen desempeño laboral (Barrios, 2010).

La probabilidad de lograr medir el desempeño laboral de los trabajadores, es el reto que la dirección de recursos humanos de toda organización, como parte de una adecuada gestión del recurso humano. Por ello, la implementación de los instrumentos más adecuados para su valoración, será de importancia para conocer como es la curva de desarrollo de los colaboradores, evaluando su desempeño; para poder hacer esta valoración, es primordial analizar las diferentes conceptualizaciones y poder concluir en una definición propia, que le sirva a la empresa para hacer la evaluación respectiva haciendo uso de las metodologías que estén a su alcance. Tener los instrumentos que permitan hacer la evaluación de las competencias de los trabajadores para así asignarles las tareas donde serán más productivos, es de entera responsabilidad de las organizaciones, entendiendo como competencias, a las particularidades evidentes de los trabajadores, que les permiten realizar un desempeño óptimo en el desarrollo de su trabajo (Gómez y otros, 2016).

Según las teorías y conceptualizaciones revisadas de diferentes autores, podemos afirmar que la evaluación de desempeño, va íntimamente ligado con el manual de organización y funciones de los puestos laborales que tienen, en la cual se especifica que perfil de trabajador se requiere para la función del puesto en la que se desarrollará.

En conclusión para la elaboración de los instrumentos necesarios en la evaluación de desempeño de los trabajadores, se deben tomar en cuenta dimensiones que estén estrechamente ligados con el objetivo y finalidad de la

empresa, tales como proactividad, el cual tiene que ver con la actitud positiva que muestran los trabajadores para generar innovación y resolución de problemas, lo cuales impactara positivamente en la implementación de procesos para una mayor productividad, permitiéndole desarrollar sus tareas de forma efectiva; capacidad de servicio, el cual está ligado con la competencia demostrada para dar solución oportuna a las necesidades de los clientes, como aspecto medible de la calidad; diligencia en el trabajo, se refiere al esmero que pone cada trabajador para obtener buenos resultados, con la firme convicción de querer realizar de manera adecuada las tareas encomendadas, según las exigencias de la organización; conocimientos, referido a la capacidad cognitiva de todo trabajador de interiorizar la teoría de la normativa y regulaciones que rigen a una empresa, lo que le permitirá desarrollar su trabajo según la reglamentación respectiva, así también hace referencia a las capacidades y competencias que tiene el trabajador y que las usa en el desempeño de sus funciones (Boada, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

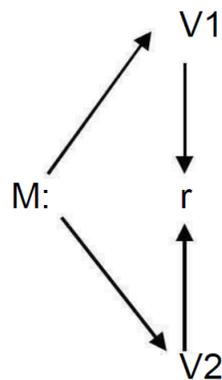
Tipo de investigación

Es de tipo cuantitativo, ya que los datos obtenidos se pueden cuantificar para lo cual se usó diversas herramientas estadísticas para la obtención de resultados, y analizar cuál es el comportamiento de las variables en estudio.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque se realizó sin manipular las variables de estudio; se considera correlacional, dado que el objetivo es determinar si existe relación entre las dos variables de estudio.

El diseño de ejecución para el estudio es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

Variable1: Satisfacción laboral

Variable2: Desempeño laboral

r: Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

V1. Satisfacción laboral

Definición conceptual

La percepción que tiene el trabajador en el ambiente laboral donde desarrolla sus labores, teniendo en cuenta diversos factores que influyen negativa o positivamente en su satisfacción.

Definición operacional

Nivel de satisfacción laboral de acuerdo a diversos factores: Factor I, condiciones físicas y/o materiales; Factor II, beneficios laborales y/o remunerativos; Factor III, políticas administrativas; Factor IV, relaciones sociales; Factor V, desarrollo personal; Factor VI, desempeño de tareas; Factor VII, relación con la autoridad.

V2. Desempeño laboral

Definición conceptual

Características medibles del desarrollo de las labores de un trabajador en su centro laboral.

Definición operacional

Desarrollo del trabajo de un colaborador en su centro de labores, medible de acuerdo a las dimensiones proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población se determinó tomando en cuenta el número de personal que trabaja en el servicio de emergencia, en las diferentes áreas, entre médicos, enfermeras, técnicos asistenciales, obstetras, administrativos, los cuales suman en total 45 personas.

Personal	Cantidad
Médicos UCI	06
Médicos de Emergencia	10
Enfermeras	12
Técnicos Asistenciales	12
Obstetras	01
Digitador Asistencial	02
Chofer Asistencial	02
Total	45

- **Criterios de inclusión**

- ✓ Personal que trabaja en las diversas áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud.
- ✓ Personal que acepte colaborar en el estudio de investigación.

- **Criterios de exclusión**

- ✓ Personal que labora en otros servicios del Hospital III Essalud
- ✓ Personal que sean renuentes a colaborar en el estudio.

Muestra

Para el estudio de investigación, la muestra estuvo conformado por el total de la población de personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud, que es una muestra censal.

Muestreo

La muestra fue tomada por método no probabilístico por conveniencia, el cual es una técnica no aleatoria, que se usa para formar muestras acordes a la viabilidad de acceso y disposición de las personas para ser parte de la

muestra, teniendo presente los trabajadores que laboran en las diversas áreas el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud, y cuyos resultados especifique el comportamiento de las variables en estudio de forma objetiva lo más cercano a la realidad.

Unidad de análisis

Personal que trabaja en las diversas áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para el estudio de investigación fue la encuesta, con el objetivo de reunir los datos, mediante la entrevista al personal que trabaja en las diversas áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud.

El instrumento que se empleó para recolectar datos fue el cuestionario para la variable Satisfacción laboral, se usó un cuestionario de 20 ítems, elaborado por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, (MINSA 2002) y modificado por Apancho (2016), en la que se considera los factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad (Anexo 2).

Para la medición de esta variable se usó una escala tipo Likert (alta satisfacción laboral y baja satisfacción laboral).

Tabla 1

Baremación de la variable satisfacción laboral

	FACTORES						
	I	II	III	IV	V	VI	VII
Alta satisfacción laboral	De 15 a 20 ptos	De 05 a 10 ptos	De 14 a 20 ptos	De 05 a 10 ptos	De 03 a 5 ptos	De 11 a 15 ptos	De 12 a 20 ptos
Baja satisfacción laboral	De 04 a 14 ptos	De 02 a 04 ptos	De 04 a 13 ptos	De 02 a 04 ptos	De 01 a 02 ptos	De 03 a 10 ptos	De 04 a 11 ptos

La variable Desempeño laboral, fue evaluado con un cuestionario que consta de 11 ítems, elaborado por Boada (2019), bajo las dimensiones: proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo (Anexo 3).

Esta variable se medirá con una escala ordinal (Bajo, medio y alto):

Tabla 2:

Baremación de la variable desempeño laboral

RANGOS	ESCALA Y VALORES				
	1 Total desacuerdo (10 ptos)	2 En desacuerdo (20 ptos)	3 Indeciso (30 ptos)	4 De acuerdo (40 ptos)	5 Totalmente de acuerdo (50 ptos)
BAJO	70 o menos	70 o menos	70 o menos	70 o menos	70 o menos
MEDIO	80 – 100	80 – 100	80 – 100	80 – 100	80 – 100
ALTO	110 a mas	110 a mas	110 a mas	110 a mas	110 a mas

3.5. Procedimientos

En este estudio de investigación se realizaron distintos procedimientos para el recojo de la información:

En primer lugar, se coordinó ante la Dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, la emisión de una carta de presentación, en la cual se pidió al Director del Hospital III EsSalud Chimbote, la autorización para recolectar los datos que ayude en la elaboración del proyecto y desarrollo del estudio de investigación; con la autorización respectiva se recolecto los datos para determinar el número de personal que labora en el servicio de Emergencia del hospital.

Una vez culminado el proyecto de investigación se presentó a la Dirección del Hospital, solicitando autorización para su ejecución y elaboración del informe de investigación.

Con la autorización recibida, se obtuvo los datos necesarios para determinar la población sujeta de estudio y así poder obtener una muestra representativa para la consecución de la finalidad de la investigación.

Para aplicar el cuestionario de las encuestas se hizo de manera virtual a todos los trabajadores de las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud.

Para la participación en el estudio de investigación se comunicó con el personal a quienes se aplicará la encuesta para explicar el objetivo del estudio de investigación y solicitar su participación, previo consentimiento informado, a través de vía virtual web, elaborado en Google Forms y compartido a través de la aplicación gratuita WhatsApp al personal que están inmersos en los criterios de inclusión.

3.6. Método de análisis de datos

Respecto al análisis, procesamiento e interpretación de datos se realizó utilizando el SPSS versión 21, previa digitalización de los datos recolectados.

Se hizo uso de las técnicas de la estadística descriptivas como tablas de frecuencia relativa simple y porcentuales; así mismo en el nivel analítico se tomó la significancia ($p < 0.05$), por medio del coeficiente de correlación de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio de investigación se basa en la Declaración de Helsinki, misma que favorece el bienestar de las personas y su salud, integridad, dignidad, secreto de la información y secreto de los participantes, acorde a los principios de beneficencia y no maleficiencia, contribuyendo a determinar la relación y/o asociación existente entre el desempeño laboral y satisfacción laboral de quienes aceptaron a colaborar en la investigación. En la aplicación del cuestionario se tuvo en consideración la aceptación del 100% del personal que forman la muestra del presente estudio de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Nivel de Satisfacción laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Chimbote, 2021.

Variables	Baja satisfacción laboral		Alta satisfacción laboral	
	f	%	f	%
Factor I	6	13,3	39	86,7
Factor II	6	12,3	39	86,7
Factor III	9	20,0	36	80,0
Factor IV	4	8,9	41	91,1
Factor V	10	22,2	35	77,8
Factor VI	7	15,6	38	84,4
Factor VII	8	17,8	37	82,2
Satisfacción Laboral	6	13,3	39	86,7

(N=45)

Fuente: Matriz de sistematización de datos. Elaborado por el autor con SPSS21

Interpretación

En cuanto a los datos obtenidos en la Tabla 3, referente a la variable de satisfacción laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, el mayor porcentaje del personal de salud presentaron una Alta satisfacción laboral, en todos los factores estudiados, en el Factor IV (Relaciones sociales) un 91,1%; un 86,7% en los Factores I (Condiciones físicas y/o materiales) y Factor II (Beneficios laborales y/o remunerativos). Lo que indica que la mayor cantidad de personal tiene una percepción de alta satisfacción laboral. Referente al resultado de la variable de satisfacción laboral, tenemos que el 86,7% de los encuestados considera tener una alta satisfacción laboral y solo el 13,3% una baja satisfacción laboral.

Tabla 4

Nivel de Desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud - Chimbote, 2021

Variables	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Proactividad	0	0	2	4,4	43	95,6
Capacidad de servicio	0	0	1	2,2	44	97,8
Conocimientos	0	0	12	26,7	33	73,3
Diligencia en el trabajo	0	0	3	6,7	42	93,3
Desempeño Laboral	0	0	4	8,9	41	91,1

(N=45)

Fuente: Matriz de sistematización de datos. Elaborado por el autor con SPSS21

Interpretación

En la Tabla 4, se evidencia según los datos obtenidos en cuanto a la variable de Desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, el mayor porcentaje un nivel Alto, en la dimensión de capacidad de servicio con un 97,8, en proactividad con 95,6% y en Diligencia en el trabajo con un 93,3%; lo que indica que el personal del servicio de emergencia tiene un nivel de desempeño laboral alto. En cuanto al resultado de la variable desempeño laboral, tenemos que el 91,1% de los encuestados considera tener un alto desempeño laboral, frente a un 8,9% que considera tener un desempeño laboral medio.

Tabla 5

Correlación bivariada de Pearson entre Satisfacción laboral y Desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2021

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Satisfacción laboral	1												
Factor I	,615**	1											
Factor II	,231	,231	1										
Factor III	,621**	,458**	,294*	1									
Factor IV	,107	,107	,107	,234	1								
Factor V	,577**	,577**	,419**	,535**	,209	1							
Factor VI	,734**	,734**	,192	,399**	,297*	,655**	1						
Factor VII	,844**	,502**	,160	,639**	,059	,450**	,602**	1					
Desempeño laboral	,615**	,231	,621**	,107	,577**	,734**	,844**	,602**	1				
Proactividad	,231	,458**	,107	,577**	,734**	,502**	,655**	,450**	,650**	1			
Capacidad de servicio	,699**	,294*	,107	,419**	,192	,160	,681**	,297*	,059	,615**	1		
Conocimientos	,899**	,274*	,234	,535**	,399**	,639**	,209	,297*	,059	,744**	,644**	1	
Diligencia en el trabajo	,615**	,231	,621**	,107	,577**	,734**	,844**	,602**	,629**	-,058	-,040	,242	1

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Matriz de sistematización de datos. Elaborado por el autor con SPSS21

Interpretación:

En la Tabla 5, se observa sobre la correlación de Pearson entre las variables de Desempeño laboral y Satisfacción laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, según el r de Pearson 0.899 presentaron grado de correlación positiva alta con la dimensión de conocimientos; así mismo la dimensión de capacidad de servicio con 0.699, y la dimensión de desempeño laboral con 0.615; finalmente la dimensión de proactividad tiene una correlación positiva baja; respecto del nivel de significancia, presentaron correlaciones estadísticamente Muy significativas, dado que se encuentra por debajo del 0.01 requerido, con un nivel de confianza del 99%.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad observamos que muchos de los profesionales de la salud no se encuentran satisfechos en su centro de labores, debido a diversos factores que influyen en ello, de las cuales resaltan la percepción de despreocupación que tienen las jefaturas inmediatas, al no ofrecer de manera oportuna la logística necesaria para la atención del personal de salud.

Cuando nos referimos a satisfacción laboral, estamos frente un tema de importancia en las organizaciones, ya que a través de ello el trabajador toma conciencia del grado de satisfacción que percibe en el desarrollo de sus tareas (Robins, 2004). Así mismo ligado a la satisfacción, abordar el entendimiento del desempeño laboral, ha sido de interés para muchos estudiosos, con la finalidad de poder obtener conocimientos acerca del comportamiento organizacional, dado que a través de la evaluación del desempeño laboral se podrá visualizar la productividad de un trabajador, para tomar acciones en la búsqueda de lograr los objetivos institucionales de una empresa (Gabini, 2018).

Diversos estudios han demostrado la relación que hay entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores, determinando que a mayor satisfacción de un colaborador, mejor desempeño obtendrán, redundando en la obtención de los objetivos y metas de la organización, disminuirá el ausentismo y deserción en el trabajo, evitando pérdidas económicas en la empresa, al haber invertido en la capacitación de sus trabajadores ante la pérdida de talento o personal altamente cualificado (Kessler, 2014). Así mismo es importante no perder de vista los mecanismos para evaluar también la actitud de los trabajadores, ya que aportara datos relevantes para poder medir el desempeño laboral (Valdivia, 2017).

Realidad que no es ajena en diversos países, como en México, que un estudio demostró que la satisfacción de los profesionales en salud, es de un nivel medio, el cual se vio reflejado por un ausentismo laboral, de tal manera que la percepción de un adecuado ambiente laboral influye en la satisfacción del trabajador, dada por la sobrecarga laboral a las cuales se ven sometidos (Hernández y Medina, 2019).

Reconocer al trabajador como el eje principal dentro de la consecución de metas y objetivos de una organización, permite hacer una buena gestión de los recursos humanos, en la búsqueda proporcionar satisfacción en sus colaboradores. Al no tener esta perspectiva, las organizaciones caen en apatía, dado que no suman esfuerzos para implementar mecanismos de evaluación de sus trabajadores, para determinar el grado de satisfacción con las que se encuentran. En tal sentido, esto se encuentra evidenciado en las correlaciones entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud de Chimbote, en la tabla 5, en la que se evidencia que existe una correlación positiva alta, estadísticamente significativa con un valor de 0,899 ($p < 0,01$), con un nivel de confianza del 99%.

Cuando las organizaciones proponen estrategias para fomentar en sus trabajadores un alto nivel de satisfacción, a través de un entorno laboral adecuado, pueden elevar el desempeño laboral de los mismos, lo que se reflejará en la mejora de la productividad y el alcance de las metas institucionales (Escobedo, 2020).

En cuanto a la satisfacción laboral según percepción del personal del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote, en la tabla 3 referente a la variable de satisfacción laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote, el mayor porcentaje del personal de salud presentaron una Alta satisfacción laboral, con un 86,7%, y solo un 13,3% una baja satisfacción laboral, concluyendo que la mayor cantidad de personal tiene una percepción de alta satisfacción laboral. Así mismo Quito (2017), en su estudio de investigación obtuvo resultados similares con un 65,6% de encuestados con satisfacción laboral y un 34,4% de insatisfacción laboral; así mismo, el 33,3% de trabajadores tiene un desempeño laboral alto y se encuentra satisfecho en el aspecto laboral, y un 20,3% mostraron insatisfacción, pero un buen desempeño; concluyendo que entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral hay una relación significativa.

De igual forma Gonzales y Montalbán (2018), en su estudio de investigación encontraron que el 49% de colaboradores tienen una alta satisfacción

laboral, un 29% satisfacción media y un 7% satisfacción baja; lo que significa que tiene influencia directa sobre el desempeño laboral de los trabajadores, quienes muestran una actitud favorable y se refleja en su desempeño laboral. Pillaca (2017), en su estudio de investigación concluyó que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, confirmado por el coeficiente de relación de 0,549.

Por su parte, Ludeña (2019), encontró en su estudio de investigación datos que contrastan con los resultados que se obtuvieron en el presente estudio, dado el nivel de satisfacción fue del 72,68% en un nivel bajo, y un desempeño laboral bajo que alcanzo un 72,24 de desempeño laboral satisfactorio, concluyendo que no hay relación entre ambas variables. Por otro lado, Inga (2020), en su estudio concluyó que la satisfacción laboral influye directamente en el desempeño laboral de todas las organizaciones del Perú. Refiriendo que, para tener un personal proactivo, debe sentirse satisfecho en las labores que realiza dentro de su empresa.

Así mismo, Holguín y Contreras (2019), en su estudio de investigación, realizado en personal del servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, demostró que un 28% del personal de salud poseen un alto nivel de satisfacción laboral, y menos de 50% posee un nivel bajo de satisfacción; el personal que tienen un nivel alto de satisfacción laboral es la percepción de estabilidad laboral, dado que laboran más de 3 años en la institución; encontrando que los menos satisfechos se encuentran entre el personal técnico de enfermería.

Duche y Rivera (2019), desarrollaron un estudio en la ciudad de Arequipa, que demostró que el 25% del personal de salud contratado tienen disconformidad con respecto a las condiciones físicas y/o materiales en la que desarrollan sus labores, así como la relación con sus jefes inmediatos; por otro lado, el personal de salud nombrado, en un 25% presentan disconformidad con respecto a sus beneficios laborales.

Podemos decir que la satisfacción laboral es una disposición ante la labor de la empresa, que está expuesta como el estado emocional afectivo o

satisfactorio que se genera en la experiencia de un trabajador mediante la practica (Caballero, 2002). Es particularmente importante examinar la satisfacción laboral de un trabajador, dado que influye directamente en el desempeño en su labor profesional (Ubaldo, 2019).

Entender a la satisfacción laboral como un cúmulo de sensaciones favorables o desfavorables, de los trabajadores respecto al desarrollo de su trabajo en el entorno laboral en el que se desenvuelven; tiene relación con la posibilidad de desarrollo personal y profesional de los trabajadores, desde la óptica de persona y dignidad, y la calidad de vida que tiene; entendiendo que un trabajador con satisfacción laboral mostrara mayor identificación con la institución donde trabaja (Argote, 2018).

En cuanto al desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote, en la Tabla 4, se tiene que el 91,1% de los encuestados considera tener un alto desempeño laboral, frente a un 8,9% que considera tener un desempeño laboral medio. Escobedo (2020), respecto al desempeño laboral, tuvo resultados que el 80,77% de los trabajadores tienen un desempeño laboral medio y un 8.46% un desempeño laboral alto; concluyendo que un menor porcentaje de trabajadores que tienen un buen desempeño laboral y cumplen con las metas y objetivos de su empresa, frente a un alto porcentaje de trabajadores que han presentado un desempeño laboral regular. Benalcazar (2020), tuvo como resultados que el 40% de los colaboradores encuestados tienen un desempeño laboral muy alto, el 33% un alto desempeño laboral, el 23% un desempeño laboral medio y un 4% un desempeño laboral bajo.

Huarcaya y Maccarcco (2017), tuvieron similitud en sus resultados, el desempeño laboral del trabajador es alto a medida que la satisfacción laboral sea adecuada, existiendo alta relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajador. Nolberto (2017), coincide que hay correlación positiva alta, entre la satisfacción y el desempeño laboral. Ocampo (2016), por su parte refiere que es muy importante que cada trabajador experimente emociones favorables en su entorno laboral, con altas perspectivas de

desarrollo personal, lo que le proporciona que se plantee metas y objetivos en la realización de sus tareas. Casavilca (2016), amplía estas concepciones, indicando que un trabajador que muestre insatisfacción laboral, va a evidenciar apatía, desmotivación en las labores que ejecuta, repercutiendo en un pobre desempeño laboral.

Rodríguez (2018), en su estudio de investigación acerca del nivel de satisfacción y desempeño laboral en una Micro red, en Huanta; demostró que el 10% del personal de salud tienen un nivel moderado en cuanto a desempeño laboral y el 90% poseen un nivel alto; con respecto a la satisfacción laboral, el 26,7% posee un nivel bajo, el 66,7% posee un nivel medio y el 6,7% posee un nivel alto; por lo que concluye que existe una relación positiva y significativa entre las variables desempeño laboral y satisfacción laboral.

Hay diversos factores como los valores, responsabilidad, éxito profesional, aspiraciones personales, libertad de acción laboral, que pueden influenciar en la apreciación de la satisfacción laboral de los colaboradores. Es decir que, a mayor positividad de los factores mencionados, la calidad de vida del trabajador será más adecuada, generando un impacto importante en su desempeño laboral (Robins, 2009).

Estos factores que influyen en la satisfacción laboral de manera positiva o negativa, son relevantes para las organizaciones, dado que les permite elaborar e implementar las estrategias necesarias para evaluar la satisfacción en sus trabajadores, así como poner en práctica un plan de mejora continua en la que se disponga actividades de capacitación, incentivos y reconocimientos para mejorar la productividad laboral, generando beneficios en los objetivos de la empresa (Gonzales y Montalbán, 2018).

Echevarría (2018), en su investigación en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica, respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral, encontró que el 16,7% del personal de salud evaluado, posee un alto nivel de satisfacción laboral, y el 76,7% posee un nivel moderado de satisfacción laboral y un 6,7% un nivel bajo; por lo que demostró que hay una relación

significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el servicio de emergencia.

Visto en los estudios previos, en los cuales se ha logrado confirmar la relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral. Lo demostrado tienen carácter convincente, para afirmar que todo trabajador con un mayor grado de satisfacción laboral, desarrollará un alto desempeño laboral. Por tanto, una empresa que genera un plan de incentivos que sean razonables y con un sentido de equidad, generará un entorno propicio para fomentar en el trabajador satisfacción, el cual redundará sobre el desempeño laboral. Por consiguiente, si los incentivos y/o recompensas por la realización de un buen trabajo, son justas para el trabajador, este desempeñará sus tareas con mayor compromiso y satisfacción; dando como resultado un desempeño laboral elevado, ante la satisfacción que todo trabajador pueda percibir (Gibson y otros, 2003).

Wayne (2010), afirma que, para acceder a un puesto laboral, se debe tener en cuenta las competencias del trabajador que postula a dicha plaza, su motivación también es importante; ello le permitirá tener éxito en el trabajo que desempeña. Por tanto, aun cuando se ha demostrado una asociación entre la satisfacción y el desempeño laboral, aun mucho por estudiar, al estar inmerso muchos factores subjetivos en su evaluación.

A finales del siglo XX, muchos investigadores se resistían a aceptar que había relación entre satisfacción y desempeño laboral, esto lo pudieron comprobar Robbins y Judge (2013), quienes hicieron el análisis de 300 investigaciones que demostraron que la correlación es bastante alta. En los estudios administrativos de gestión organizacional también se encontraron fundamentos que apoyan la relación entre ambas variables, dado que hay evidencias que una empresa con trabajadores con mayor grado de satisfacción es más productiva que aquellos insatisfechos laboralmente.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - El 86,7% del personal que labora en el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote, considera tener una alta satisfacción laboral, frente a un 13,3% considere tener una baja satisfacción laboral.

Segunda. - El 91,1% del personal que labora en el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote, considera tener un alto desempeño laboral, frente a un 8,9% que considera tener un desempeño laboral medio.

Tercera. - Existe correlación positiva directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, como se evidenció al realizar el análisis por dimensiones de ambas variables.

Cuarta. - Según el análisis de las variables, existe correlación directa y muy significativa entre las variables calidad de satisfacción laboral y el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - Al encontrarse la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en el personal que labora en el servicio de emergencia, se recomienda a la institución considerar estos hallazgos que permitirá generar las estrategias que consideren conveniente.

Segunda. - Que la institución aborde diversas normativas y mecanismo para asegurar que los trabajadores obtengan una alta satisfacción laboral, a través de la valoración de la satisfacción laboral, considerando las evaluaciones multidimensionales.

Tercera. - Continuar con la investigación referente a la satisfacción laboral y el desempeño laboral, de los trabajadores de las instituciones públicas y privadas, tomando en consideración factores en aspectos individuales y grupales en el desarrollo de las funciones de cada trabajador.

REFERENCIAS

- Alarcon, Y. y Astuñague, J. (2018). Calidad de vida laboral y desempeño del profesional de enfermería”, hospital Goyeneche. Arequipa (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín: Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5134/ENalcoym.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alemán, J. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, *Tese em Espanhol | LILACS s.n; jun. 54 p. tab, graf.* Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>
- Anaya, D. y Suarez, J. (2010). Evaluation of the Job Satisfaction of the Teaching Staff and Contributions to its improvement in order to the Quality of Education. *REOP. Vol. 21, N° 2, 2º Cuatrimestre, 2010, pp. 283-294.* Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230785010.pdf>
- Apancho, G. y Condori, K. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín: Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2357/ENaoccgk.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arboleda, G. y Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá. Colombia: *Rev. Javeriana. Vol. 17 Num. 35.* Recuperado <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/24410>
- Arellano, D. (2005). Gestión Estratégica para el Sector Publico: Del Pensamiento Estratégico al Cambio Organizacional. México. *Gestión y política pública. Vol. XIV, num. 2, pp. 403-407.* Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/133/13314206.pdf>

- Argote, C. (2018). Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Cayma. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín: Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6681/ADMarmecv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avella, P., y Naranjo, H. (2021). Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio. Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia: *Rev. Inst. UCC. Ene-21. 20.500.12494/33102*. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021_satisfaccion_laboral.pdf
- Barrios, R. (2010). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en profesionales de enfermería (tesis doctoral). España: *Deusto CCBY-NC-SA*: San Sebastián, España. Recuperado de <https://dkh.deusto.es/comunidad/thesis/recurso/motivacion-satisfaccion-y-desempeo-laboral-en/861db36d-1d8e-48bd-86fe-566348dba3f6>
- Benalcazar, C. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex resources. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar: Ecuador: *UASB digital 10644/7627*. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalc%c3%a1zar-Relacion.pdf>
- Bravo, M. et al., (1996). Tratado de psicología del trabajo: actividad laboral en su contexto, Madrid, España: Editorial Síntesis. Vol.1
- Boada, N. (2019). Job satisfaction and its relationship with job performance in a security services SME in Peru. Lima: *Journal of economics, finance and international business ISSN 2522-3054 vol. 3, No 1*. Recuperado de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción laboral y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de curriculum y formación de profesorado*,

6 (1-2), 2002- Universidad de Granada. Recuperado de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Cardoso, M. (2013). Ausentismo y su relación con la satisfacción laboral en enfermería. Mendoza: *bdigital.uncu.edu.ar* – 5756. 124p. recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5756/cardoso-mara-m.pdf

Casavilca, M. (2016). Nivel de motivación y manifestaciones de la desmotivación del profesional de enfermería Hospital Santa María del Socorro Ica, junio 2016. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada de San Juan Bautista: Ica. Recuperado de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2842732>

Del Toro, J., Salazar, C., y Gómez, J., (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10) ,204-227. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801>

Duche, A. y Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*. 18, 2 (mar. 2019), 353–373. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/1695-6141-eg-18-54-353.pdf>

Echevarría, C. (2018). Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo: Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29808/echevarria_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobedo, C., Quiñones, M. (2020). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las Mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao. (Tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú: Lima. Recuperado de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8da_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Eugenio K. (2019). Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel ii – i del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca (tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo: Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del Rendimiento Laboral. Buenos Aires: Teseo.
- Gálvez, P; Grimaldi, M; Sánchez, A; Fernández J. y García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. Universidad de Almería. *Rev. Psicología del Deporte*. ISSN: 1132-239X vol. 26, num. 4, pp. 104-109. Recuperado de <https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2149/psychology/docview/2258185225/97BF0F1A5ACA43CBPQ/3?accountid=44394>
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. Centro Universitario Municipal Haydee Santamaría Cuadrado. Cuba: *Rev. CCCSS – jul. 10*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>
- Gibson, L., Ivancevich, M., Donnelly, H. (2003). Organizations: behavior, structure, processes. 1° editions. Editorial McGraw-Hill, México.
- Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2016). Human resources management. 8va edición. Edimburgo, Inglaterra. Editorial Pearson.
- Gonzales, J. y Montalban, L. (2018). El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, Región San Martín (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Martín: Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3223/ADMINISTRACION%20-%20Jimmy%20Luis%20Gonzales%20Rafael%20%26%20Luz%20Aurora%20Montalb%C3%A1n%20Jim%C3%A9nez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gorden, J. (2000). *Organizational behavior*. 5a. ed. México. Prentice Hall.
- Hernández, E. y Medina X. (2019). Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2020;28(1):37–48. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2020/eim201e.pdf>
- Holguín, Y. y Contreras, C. (2019). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María Horizonte Médico (Lima), 20(2), e1238. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n2/1727-558X-hm-20-02-e1238.pdf>
- Huarcaya, G. y Maccarcco, Y. (2017). Factores predominantes en la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Arequipa. (Tesis de grado). Arequipa: *UNSA investiga/5545-T13*. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5545/RIhuliga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inga, A. (2020). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú. (Tesis de grado). Universidad Científica del Sur: Lima. Recuperado de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1388/TB-Inga%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kessler, L. (2014). The effect of job satisfaction on IT employee's turnover intention in Israel. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 23(1), 1028-1038.
- Linares, J. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el Centro de Salud la Huayrona. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo: Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, A. (2018). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico – hospital regional docente de Trujillo (Tesis de

especialidad). Trujillo: *UNITRU/11780-25Z*. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11780/2E512.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, J. (2019). Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa (Tesis de Maestría). Universidad San Pedro: Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10891/Tesis_61281.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ludeña, E. (2019). La satisfacción y el desempeño laboral del personal del centro de salud B IESS Celica. Ecuador. *Rep. Dig. UCSG 3317/13240*. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13240/1/T-UCSG-POS-MGSS-205.pdf>

Moreno, M., Alonso, E., Gómez, T., Martínez, M., y Escobar, G. (2018). Percepción sobre la calidad de los cuidados, entorno laboral y características del sueño de las enfermeras que trabajan en el Sistema Nacional de Salud. *Enfermería Clínica (English Edition) Volume 28, Issue 4, July–August 2018, Pages 230-239*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2445147918300614>

Navarro, E. (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana. España: *Riunet. 10.4995/10251/2189*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=18103>

Nolberto, M. (2017). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui (Tesis de grado). Universidad de Huánuco: Perú. Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ocampo, M. (2016). La satisfacción laboral, la ética, la normativa y la administración de los recursos públicos en el gobierno regional de San Martín, año 2016.

(Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo: Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4491/Ocampo_RMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. (1ª ed.). Perú.

Paul, A. (2015). Job satisfaction: its determinants and relationship with employee performance in the Tanzanian banking sector (Tesis de maestro). Universidad Abierta de Tanzania: Tanzania. Recuperado de <http://repository.out.ac.tz/1230/>

Pérez, D., Peralta, J., y Fernández, P. (2014). Influence of Organizational Variables on the Quality of Work Life of Public Health Sector Officials in the Far North of Chile. *Universitas Psychologica*. 13(2):541-51. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000200012

Pillaca, E. (2017). Motivación y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo: Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8877/Pillaca_PE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroa, M. (2021). Herzberg theory. Economipedia. *SimplyPsychology, published nov. 16*. Recuperado de <https://www.simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html>

Quito, E. (2017). Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo: Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_1e.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Prentice Hall.

- Robbins, T. (2009). *Organizational behavior in the company*. EE.UU. Editorial Esic.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Organizational behavior*. 3a. ed., México, Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de trabajadores de la Micro Red de San José de Secce*. Huanta (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo: Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20549/rodriguez_tp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M. y García, M. (2017). *Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study*. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo: México. *Scientia et Technica* Año XXII, Vol. 22, No. 2, junio de 2017. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Ubaldo, Y. (2019). *La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo*. (Tesis de grado). Universidad Continental: Huancayo. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7183/3/IV_FCE_317_TI_Ubaldo_Contreras_2019.pdf
- Valdivia, R. (2017). *Factores que contribuyen a la ineficacia del trabajo penitenciario como tratamiento en el establecimiento penal de Cambio Puente*. (Tesis de maestría). Universidad José Carlos Mariátegui: Moquegua. Recuperado de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/185/Roberto_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wayne, R. (2010). *Human resources management*, 10° edición, México DF, México: Editorial Pearson.
- Yépez F. (1991). *El desarrollo humano y el éxito de las organizaciones*. Cali: Instituto FES de Liderazgo, Programa de Gerencia Social.

ANEXOS

ANEXO 01

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1. Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es la manera de cómo se siente el individuo en su centro de trabajo y abarca muchos aspectos como: el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de trabajo, etc.	Nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a diversos factores.	Factor I: Condiciones físicas y/o materiales	Medios facilitadores para el desarrollo labores cotidianas	<u>Ordinal:</u> Alta satisfacción laboral Baja satisfacción laboral
			Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos	Retribución que recibe cada trabajador.	
			Factor III: Políticas administrativas	Aceptación de las normas y reglas de la institución	
			Factor IV: Relaciones sociales	Interacción del personal con la institución	
			Factor V: Desarrollo Personal	Actividades que favorecen al trabajador	
			Factor VI: Desempeño de tareas	Valoración con respecto a las aptitudes y productividad	
			Factor VII: Relación con la autoridad	Relaciones con los jefes	

V2. Desempeño laboral	Se define como el grado en el que el empleado cubre los requerimientos de su trabajo.	Condiciones percibidas por el trabajador en el desarrollo de las actividades laborales.			<u>Ordinal:</u> Alto Medio Bajo
			Proactividad	Actitud de los trabajadores hacia la innovación para la mejora de las actividades/procesos	
			Capacidad de servicio	Capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente, así como de empatizar con los usuarios	
			Conocimientos	Capacidad para entender y recordar la información.	
			Diligencia en el trabajo	Cuidado en el desempeño de sus labores.	

ANEXO 02

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

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

Marque con una "X" la posibilidad de respuesta que considere más conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Pocas veces de acuerdo	Indiferente	Mayormente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	1	2	3	4	5
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	1	2	3	4	5
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	1	2	3	4	5
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	1	2	3	4	5
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	1	2	3	4	5
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	1	2	3	4	5
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
9	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	1	2	3	4	5
10	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	1	2	3	4	5
11	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores	1	2	3	4	5

	sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
12	Tengo oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	1	2	3	4	5
13	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
14	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	1	2	3	4	5
15	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	1	2	3	4	5
16	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	1	2	3	4	5
17	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	1	2	3	4	5
18	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	1	2	3	4	5
19	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	1	2	3	4	5
20	El nombre y prestigio de EsSALUD es gratificante para mí.	1	2	3	4	5

La encuesta de Satisfacción del personal de Salud, consta de 20 ítems relacionados a la satisfacción del trabajador. Cada ítem presenta las siguientes alternativas:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Pocas veces de acuerdo	Indiferente	Mayormente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Los 20 ítems se distribuyeren en siete factores de la siguiente manera:

FACTORES		ÍTEMS
Factor I	Condiciones Físicas y/o Materiales	1,2,3,4
Factor II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	13,14
Factor III	Políticas Administrativas	17,18,19,20
Factor IV	Relaciones Sociales	15,16
Factor V	Desarrollo Personal	12
Factor VI	Desempeño de Tareas	5,6,7
Factor VII	Relación con la Autoridad	8,9,10,11,

Para determinar la Satisfacción Laboral Global, se debe sumar el puntaje obtenido de las 20 alternativas marcadas, este indicara en cuál de las siguientes categorías se encuentra:

- a. Alta Satisfacción Laboral: Cuando se obtiene un puntaje entre 61 a 100 puntos.
- b. Baja Satisfacción Laboral: Cuando se obtiene un puntaje entre 20 a 60 puntos.

Para obtener la satisfacción por factores se sumarán los valores marcados de los ítems:

	FACTORES						
	I	II	III	IV	V	VI	VII
Alta satisfacción laboral	De 15 a 20 puntos	De 05 a 10 puntos	De 14 a 20 puntos	De 05 a 10 puntos	De 03 a 5 puntos	De 11 a 15 puntos	De 12 a 20 puntos
Baja satisfacción laboral	De 04 a 14 puntos	De 02 a 04 puntos	De 04 a 13 puntos	De 02 a 04 puntos	De 01 a 02 puntos	De 03 a 10 puntos	De 04 a 11 puntos

ANEXO 03

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Datos del Entrevistado

Nombre y apellidos:

Profesión:

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque su respuesta con una "X", según considere conveniente.

1	2	3	4	5
Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Preguntas	Calificación				
	1	2	3	4	5
PROACTIVIDAD					
1. ¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
2. ¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
3. ¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
CAPACIDAD DE SERVICIO					
4. ¿Cumples eficazmente los requerimientos de los usuarios?					
5. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
6. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
CONOCIMIENTOS					
7. ¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficientes de tus funciones?					
8. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías?					
DILIGENCIA EN EL TRABAJO					
9. ¿Cumples responsablemente con el horario de entrada al trabajo?					
10. ¿Haces correcto uso y presentación del uniforme y equipos de protección personal en el trabajo?					
11. ¿Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?					

El cuestionario para evaluación del desempeño laboral consta de 11 preguntas, distribuidos en 4 dimensiones:

- ✓ **Proactividad:** Actitud de los trabajadores hacia la innovación para la mejora de las actividades/procesos dentro del ámbito de sus labores, así como a mostrarse dispuesto a resolver los problemas que se presentan en el día a día y esforzarse por brindar más de lo esperado.
- ✓ **Capacidad de servicio:** Capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente, así como de empatizar con los usuarios y de mostrar trato amable y cordial, comprendiendo sus necesidades sin dificultad.
- ✓ **Conocimientos:** Capacidad para entender y recordar la información. Conocimiento de las normas de seguridad y legislación pertinente a las labores, así como para el uso eficaz de herramientas y tecnologías de seguridad.
- ✓ **Diligencia en el trabajo:** Cuidado en el desempeño de sus labores. Presentación adecuada del trabajador y cumplimiento de las normas de trabajo, así como el horario laboral.

Las 11 preguntas se distribuyen de la siguiente manera:

DIMENSIONES	ÍTEMS
Proactividad	1,2,3
Capacidad de servicio	4,5,6
Conocimientos	7,8
Diligencia en el trabajo	9,10,11

Para evaluar el desempeño laboral se debe sumar el puntaje obtenido en cada respuesta dada:

RANGOS	ESCALA Y VALORES				
	1 Total desacuerdo (10 puntos)	2 En desacuerdo (20 puntos)	3 Indeciso (30 puntos)	4 De acuerdo (40 puntos)	5 Totalmente de acuerdo (50 puntos)
BAJO	70 o menos	70 o menos	70 o menos	70 o menos	70 o menos
MEDIO	80 – 100	80 – 100	80 – 100	80 – 100	80 – 100
ALTO	110 a mas	110 a mas	110 a mas	110 a mas	110 a mas

RANGOS DE PUNTAJE TOTAL:

Bajo: 250 o menos

Medio: 260 -370

Alto: 380 a mas

ANEXO 04: VALIDEZ DE JUICIOS DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título		Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022																	
Objetivo		Establecer relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital III Essalud – Chimbote 2021.																	
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación										Observación y/o recomendación
				Totalmente en desacuerdo	Pocas veces	Indiferente	Mayormente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Medios facilitadores para el desarrollo labores cotidianas	1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.						X		X		X		X		X		
			2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.					X						X		X			
			3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					X						X		X			
			4. Se me proporciona información oportuna y					X						X		X			

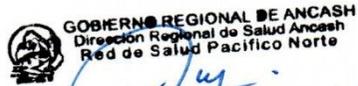
			adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.																	
	Desempeño de Tareas	Valoración con respecto a las aptitudes y productividad	5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.										X		X		X			
			6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.						X		X			X		X		X		
			7. En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.											X		X		X		
	Relación con la Autoridad	Relaciones con los jefes	8. Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.											X		X		X		
			9. Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.						X		X				X		X		X	

			10. Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.									X		X		X		
			11. 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.									X		X		X		
	Desarrollo Personal	Actividades que favorecen al trabajador	12. Tengo oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.						X		X	X		X		X		
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Retribución que recibe cada trabajador	13. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.						X		X	X		X		X		

			14. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.										X		X		X		
	Relaciones Sociales	Interacción del personal con la institución	15. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.						X		X		X		X		X		
			16. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.											X		X		X	
	Políticas Administrativas	Aceptación de las normas y reglas de la institución	17. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.						X		X		X		X		X		
			18. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.											X		X		X	

			19. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.											X		X		X		
			20. El nombre y prestigio de EsSALUD es gratificante para mí.											X		X		X		
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación										Observación y/o recomendación	
				Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Desempeño laboral	PROACTIVIDAD	Actitud de los trabajadores hacia la innovación para la mejora de las actividades / procesos	1. ¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?											X		X		X		
			2. ¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?						X		X				X		X		X	

			10. ¿Haces correcto uso y presentación del uniforme y equipos de protección personal en el trabajo?										X		X		X		
			11. ¿Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?										X		X		X		



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de Salud Ancash
 Red de Salud Pacífico Norte

[Handwritten Signature]
 Mg. Etena Flor Vasquez Lavado
 JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL SALUD (U AIS)

FIRMA DEL EVALUADOR
 DNI: 42181120

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

“Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Satisfacción Laboral

REFERENCIA:

Autor: Elaborado por Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, (MINSA 2002) y modificado por Apancho (2016).

Procedencia: Perú.

Adaptación: A partir de los instrumentos de los autores.

Duración: 20 min.

Forma de administración: Encuesta virtual.

Ámbito de aplicación: Personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.

Significación: La encuesta estará el total de la población de personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud, que son un total de 45.

APELLIDOS Y NOMBRES: VÁSQUEZ LAVADO ELENA FLOR.

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Nº DE COLEGIATURA: 54964.

VALORACIÓN:

Buena	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------

 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacífico Norte

Mg. Elena Flor Vasquez Lavado
JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL SALUD (UAIS)

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 42181120

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

“Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Desempeño Laboral

REFERENCIA:

Autor: Elaborado por Boada (2019)

Procedencia: Perú.

Adaptación: A partir del instrumento del autor.

Duración: 20 min

Forma de administración: Encuesta virtual

Ámbito de aplicación: Personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.

Significación: La encuesta estará el total de la población de personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud, que son un total de 45.

APELLIDOS Y NOMBRES: VÁSQUEZ LAVADO ELENA FLOR.

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Nº DE COLEGIATURA: 54964.

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacífico Norte

Mg. Elena Flor Vasquez Lavado
JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL SALUD (UAVIS)

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 42181120

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título	Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022																					
Objetivo	Establecer relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital III Essalud – Chimbote 2021.																					
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación					
				Totalmente en desacuerdo	Pocas veces	Indiferente	Mayormente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No			
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Medios facilitadores para el desarrollo labores cotidianas	1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.						X		X				X	X	X					
			2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.																X	X	X	
			3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.																	X	X	
			4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.																	X	X	

	Desempeño de Tareas	Valoración con respecto a las aptitudes y productividad	5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.									X		X		X				
			6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.						X		X			X		X				
			7. En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.											X		X		X		
	Relación con la Autoridad	Relaciones con los jefes	8. Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.										X		X		X			
			9. Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.						X		X			X		X		X		
			10. Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de											X		X		X		

			los trabajadores del establecimiento.															
			11. 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.										X		X		X	
	Desarrollo Personal	Actividades que favorecen al trabajador	12. Tengo oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.						X		X		X		X			
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Retribución que recibe cada trabajador	13. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.									X		X		X		
			14. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.						X		X		X		X		X	

	Relaciones Sociales	Interacción del personal con la institución	15. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.							X		X		X			
			16. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.								X		X		X		
	Políticas Administrativas	Aceptación de las normas y reglas de la institución	17. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.							X		X		X			
			18. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.								X		X		X		

			19. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.											X		X		X			
			20. El nombre y prestigio de EsSALUD es gratificante para mí.											X		X		X			
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación										Observación y/o recomendación		
				Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Desempeño laboral	PROACTIVIDAD	Actitud de los trabajadores hacia la innovación para la mejora de las actividades / procesos	1. ¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?						X		X		X		X		X				
			2. ¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					X						X		X		X			
			3. ¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?										X		X		X		X		

	CAPACIDAD DE SERVICIO	Capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente, así como de empatizar con los usuarios	4. ¿Cumples eficazmente los requerimientos de los usuarios?						X	X			X		X		X		
			5. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?										X		X		X		
			6. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?										X		X		X		
	CONOCIMIENTOS	Capacidad para entender y recordar la información	7. ¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficientes de tus funciones?						X	X			X		X		X		
			8. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías?										X		X		X		
	DILIGENCIA EN EL TRABAJO	Cuidado en el desempeño de sus labores.	9. ¿Cumples responsablement e con el horario de entrada al trabajo?						X	X			X		X		X		
			10. ¿Haces correcto uso y presentación del uniforme y equipos de protección personal en el trabajo?										X		X		X		

			11. ¿Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?										X		X		X		
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	--


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de Salud Ancash
 Red de Salud Pacifico Norte


Mag. Enj. Rosana J. Morales Chihuale
 COORDINADORA PRESUPUESTAL PP TB'VIN

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 32963019

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

“Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Satisfacción Laboral

REFERENCIA:

Autor: Elaborado por Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, (MINSA 2002) y modificado por Apancho (2016).

Procedencia: Perú.

Adaptación: A partir de los instrumentos de los autores.

Duración: 20 min.

Forma de administración: Encuesta virtual.

Ámbito de aplicación: Personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.

Significación: La encuesta estará el total de la población de personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud, que son un total de 45.

APELLIDOS Y NOMBRES: MORALES CHIHUALA ROSANA JUANA.

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN.

Nº DE COLEGIATURA: 32276.

VALORACIÓN:

Buena	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------

 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacífico Norte


Mag. Enf. Rosana J. Morales Chihuahua
COORDINADORA PRESUPUESTAL PP TB'VIN

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 32963019

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

“Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Desempeño Laboral

REFERENCIA:

Autor: Elaborado por Boada (2019)

Procedencia: Perú.

Adaptación: A partir del instrumento del autor.

Duración: 20 min

Forma de administración: Encuesta virtual

Ámbito de aplicación: Personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.

Significación: La encuesta estará el total de la población de personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud, que son un total de 45.

APELLIDOS Y NOMBRES: MORALES CHIHUALA ROXANA JUANA.

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN.

Nº DE COLEGIATURA: 32276.

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------



Mag. Enf. Rosand J. Morales Chihuahua
COORDINADORA PRESUPUESTAL PP TB/VIN

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 32963019

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título	Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022																						
Objetivo	Establecer relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital III Essalud – Chimbote 2021.																						
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación						
				Totalmente en desacuerdo	Pocas veces	Indiferente	Mayormente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible					
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No				
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Medios facilitadores para el desarrollo labores cotidianas	1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.						X		X			X		X		X					
			2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.																X		X		
			3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.																X		X		
			4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.																X		X		

	Desempeño de Tareas	Valoración con respecto a las aptitudes y productividad	5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.									X		X		X				
			6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.						X		X			X		X				
			7. En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.											X		X		X		
	Relación con la Autoridad	Relaciones con los jefes	8. Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.										X		X		X			
			9. Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.						X		X			X		X		X		
			10. Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de											X		X		X		

			los trabajadores del establecimiento.															
			11. 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.										X		X		X	
	Desarrollo Personal	Actividades que favorecen al trabajador	12. Tengo oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.						X		X		X		X			
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Retribución que recibe cada trabajador	13. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.									X		X		X		
			14. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.						X		X		X		X		X	

	Relaciones Sociales	Interacción del personal con la institución	15. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.							X		X		X			
			16. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.								X		X		X		
	Políticas Administrativas	Aceptación de las normas y reglas de la institución	17. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.							X		X		X			
			18. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.								X		X		X		

			19. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.											X		X		X			
			20. El nombre y prestigio de EsSALUD es gratificante para mí.											X		X		X			
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación										Observación y/o recomendación		
				Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Desempeño laboral	PROACTIVIDAD	Actitud de los trabajadores hacia la innovación para la mejora de las actividades / procesos	1. ¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?						X		X		X		X		X				
			2. ¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					X						X		X		X			
			3. ¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?										X		X		X		X		

	CAPACIDAD DE SERVICIO	Capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente, así como de empatizar con los usuarios	4. ¿Cumples eficazmente los requerimientos de los usuarios?						X	X			X		X		X		
			5. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?										X		X		X		
			6. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?										X		X		X		
	CONOCIMIENTOS	Capacidad para entender y recordar la información	7. ¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficientes de tus funciones?						X	X			X		X		X		
			8. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías?										X		X		X		
	DILIGENCIA EN EL TRABAJO	Cuidado en el desempeño de sus labores.	9. ¿Cumples responsablement e con el horario de entrada al trabajo?						X	X			X		X		X		
			10. ¿Haces correcto uso y presentación del uniforme y equipos de protección personal en el trabajo?										X		X		X		

			11. ¿Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?										X		X		X		
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	--


Gobierno Regional de Ancash
 Dirección Regional de Salud Ancash
 Red de Salud Pacífico Norte



Mg. C.D. Jorge R. Rivasplata Horna
 C.O.P. 35490
COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 70086407

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

“Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Satisfacción Laboral

REFERENCIA:

Autor: Elaborado por Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, (MINSA 2002) y modificado por Apancho (2016).

Procedencia: Perú.

Adaptación: A partir de los instrumentos de los autores.

Duración: 20 min.

Forma de administración: Encuesta virtual.

Ámbito de aplicación: Personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.

Significación: La encuesta estará el total de la población de personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud, que son un total de 45.

APELLIDOS Y NOMBRES: RIVASPLATA HORNA JORGE RAFAEL.

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

Nº DE COLEGIATURA: 35490.

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Deficiente
---	----------------------------------	-------------------------------------


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacífico Norte

Mg. C.D. Jorge R. Rivasplata Horna
COP. 35490
COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 70086407

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

“Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Desempeño Laboral

REFERENCIA:

Autor: Elaborado por Boada (2019)

Procedencia: Perú.

Adaptación: A partir del instrumento del autor.

Duración: 20 min

Forma de administración: Encuesta virtual

Ámbito de aplicación: Personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.

Significación: La encuesta estará el total de la población de personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III Essalud, que son un total de 45.

APELLIDOS Y NOMBRES: RIVASPLATA HORNA JORGE RAFAEL.

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

Nº DE COLEGIATURA: 35490.

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacífico Norte

Mg. C.D. Jorge R. Rivasplata Horna
COP. 35490
COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD

FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 70086407

ANEXO 05

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



EsSalud

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA Nº *345* -GRAAN-ESSALUD-2021

Chimbote, 13 de Diciembre del 2021

Señor.

JUAN CARLOS SOTO REGAL

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez en respuesta a su solicitud **AUTORIZAR** el desarrollo del Proyecto de Investigación titulado: **"SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE, 2022"**; a su vez, recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente para fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; a su vez, los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que se estime pertinente.

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros usuarios y respetando las normas institucionales.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Dra. Rosa Gabriela Pascual Albitres
GERENTA
REG. ASISTENCIAL ANGASH
EsSalud

RPA/RCA
CC. Archivo.

	Area	Año	Correlativo
NIT	9316	2021	573

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN:

Título del estudio: “Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022”

Investigador Principal: Juan Carlos Soto Regal

Institución donde se realizará el estudio: Hospital III Essalud Chimbote

Mediante el presente documento se le está pidiendo que participe en un estudio de investigación sobre “Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2022”. Este tipo de estudio se realiza para poder saber más sobre la satisfacción y desempeño laboral del personal.

Su participación es completamente voluntaria; si no desea participar, continuará con su desempeño laboral habitual sin ningún inconveniente. Lea toda la información que se le ofrece en este documento y haga todas las preguntas que necesite al investigador que se lo está explicando, antes de tomar una decisión. Si así lo desea, puede llevarse el documento, consultarlo con otras personas y tomarse el tiempo necesario para decidir si acepta participar o no.

1) ¿Qué conoce sobre Satisfacción y Desempeño laboral? ¿Por qué se realiza este estudio?

Se observa que el personal de salud se encuentra saturado debido al sobrecarga laboral y al estado de emergencia por el COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud de Chimbote, por lo que podría verse influido su desempeño laboral, siendo los directamente afectados los pacientes que acuden por atención, El objetivo de esta investigación tiene la finalidad de lograr metas y alcanzar objetivos, en el cual el personal encuentre satisfacción en el trabajo realizado.

2) Si acepto participar, ¿qué debo hacer?

Si Ud. acepta participar se realizará una encuesta virtual que tiene por finalidad recolectar los datos mediante la entrevista, el instrumento que se empleará para la recolección de datos será el cuestionario.

3) ¿Cuánto tiempo durará mi participación en el estudio?

Cuando sea necesario, y se desea hacer un muestreo de 45 participantes.

4) ¿Tendré beneficios por participar?

Es probable que Ud. no se beneficie directamente con los resultados de esta investigación; sin embargo, en un mediano o largo plazo esta investigación tiene por finalidad lograr metas y alcanzar objetivos en el cual el personal encuentre satisfacción en el trabajo realizado.

5) ¿Existen riesgos por participar?

No existen riesgos por participar en el estudio; sin embargo, algunas de las preguntas le podrían generar incomodidad. Así mismo, se asegura la confidencialidad de los datos obtenidos, respetando el anonimato de cada uno de los participantes.

6) ¿Qué gastos tendré si participo del estudio? ¿Me pagarán por participar?

Ud. no tendrá gasto alguno por participar. Todos los procedimientos del estudio serán gratuitos para Ud. No se le pagará por su participación en este estudio; sin embargo, de incurrir en gastos de movilidad, éstos serán reembolsados por el equipo de investigación.

7) ¿Se compartirán mis datos personales? Y ¿quiénes tendrán acceso a ellos?

Su identidad no será revelada. Sólo el equipo de investigación y algunas instancias encargadas en la institución podrían acceder a sus datos.

8) ¿Me darán información sobre los resultados del estudio, luego de su finalización?

Sí, si Ud. lo desea se le otorgará la información de los resultados obtenidos de la investigación. Si Ud. desea conocer acerca de la investigación durante el desarrollo de la misma, también puede consultarlo y preguntarle al Investigador Principal.

9) ¿Puedo hablar con alguien si tengo dudas sobre el estudio o sobre mis derechos como participante de un estudio de investigación?

Para cualquier consulta acerca del estudio puede contactar al Investigador Principal, Juan Carlos Soto Regal, al celular 943984531.

Si Ud. tiene alguna pregunta relacionada con sus derechos como participante en la investigación, puede contactar al presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital III Essalud Chimbote.

Declaración y firmas:

He leído el documento, y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidad del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento cuando lo desee.

Nombre del participante	Firma	Fecha (dd/mm/aaaa)
Nombre del testigo o representante legal	Firma	Fecha (dd/mm/aaaa)
Nombre del Investigador	Firma	Fecha (dd/mm/aaaa)