

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**“SATISFACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL  
DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL SERUMS DE LA RED  
FUNCIONAL AMBO – 2015”**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: HENRY WILLIAM´S CHAMOLÍ FALCÓN  
ASESOR: DRA. MARÍA DEL CARMEN VILLAVICENCIO**

**GUARDIA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicarle esta Tesis, A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para culminar la presente investigación, A mis Padres por estar ahí cuando más los necesité; en especial a mi madre por su ayuda y constante cooperación; A mi novia Evelyng por apoyarme y ayudarme en los momentos más difíciles; y a mi hija que es hoy mi más grande fortaleza para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesora de Tesis la Dra. María Carmen Villavicencio Cuadros, por darme la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la presente Tesis.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clases durante todos los ciclos de la Maestría, que, gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral, han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional y lograr así un Grado Académico superior.

## RESUMEN

**Objetivo:** determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal Serums de la red funcional ambo, periodo 2015. **Materiales y Métodos:** mediante la técnica de la entrevista, se utilizó la encuesta de satisfacción laboral y test de desempeño y el método empleado en la investigación es descriptivo – explicativo, transversal y prospectivo; con un diseño no experimental de tipo correlacional. **Resultados:** existe una correlación significativa entre satisfacción laboral (es agradable el trabajo con otros compañeros, el personal con que trabaja le apoyan y no toma distancias con ellas) y nivel de desempeño (comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo) dado que los valores de  $p < 0.05$ , de igual manera sucede para las demás variables de satisfacción laboral. **Conclusiones:** en esta tesis se determinó que existe una alta relación entre satisfacción laboral y desempeño del trabajador Serums de la institución. Existiendo una correlación alta entre las dos variables: satisfacción laboral y nivel de desempeño laboral, ya que el coeficiente de correlación entre ellas si es significativo en relación a  $r = 0,862$   $p < 0,000$ , donde según Pearson la proximidad de  $r$  a 1.00 determina que esta correlación es fuerte.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, desempeño laboral, SERUMS

## SUMMARY

Objective: to determine the influence of job satisfaction on the performance of the serums staff of the ambo functional network, 2015 period. Materials and Methods: using the interview technique, the labor satisfaction and performance test questionnaire was used. and the method used in the investigation is descriptive - explanatory, transversal and prospective; with a non-experimental design of correlational type. Results: there is a significant correlation between job satisfaction (work with other colleagues is pleasant, the staff they work with support them and does not distance themselves from them) and performance level (communication, initiative, knowledge, teamwork) given that the values of  $p < 0.05$ , in the same way it happens for the other variables of job satisfaction. Conclusions: in this thesis it was determined that there is a high relationship between job satisfaction and performance of the institution's serums worker. there is a high correlation between the two variables: job satisfaction and level of work performance, since the correlation coefficient between them is significant in relation to  $r = 0.862$   $p < 0.000$ , where according to pearson the proximity of 1.00 determines that this correlation is strong.

keywords: job satisfaction, work performance SERUMS

## ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPITULO I. DESCRIPCION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Fundamentación del problema	1
1.2 Justificación	4
1.3 Importancia o propósito	4
1.4 Limitaciones	5
1.5 Formulación del problema de investigación	5
1.5.1 Problema General	5
1.5.2 Problemas específicos	5
1.6 Formulación del objetivo	6
1.6.1 Objetivo general	6
1.6.2 Objetivos específicos	6
1.7. Formulación de hipótesis	6
1.7.1 Hipótesis general	6
1.7.2 Hipótesis específicas	7
1.8. Variables	7
1.8.1 Variable independiente	7
1.8.2 Variable dependiente	7
1.9. Operacionalización de las variables	8
1.10. Definición de términos operacionales	9
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	12
2.2 Bases teóricas	17
2.3 Bases conceptuales	37
CAPITULO III. METODOLOGÍA	
3.1 Ámbito	40
3.2 Población	40

3.3 Muestra	40
3.4 Nivel y tipo de estudio	41
3.4.1 Nivel de estudio	41
3.4.2 Tipo de estudio	41
3.5 Diseño de investigación	41
3.6 Técnicas e Instrumentos	42
3.6.1 Técnicas	42
3.6.2 Instrumentos	42
3.7 Validez y la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	44
3.8 Procedimientos de recolección de datos	45
3.9 Tabulación	46
3.10 Aspectos éticos de investigación	46
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Análisis descriptivo	47
4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	68
4.3 Discusión de resultados	71
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	
ANEXO 01 Matriz de consistencia	81
ANEXO 02 Consentimiento informado	82
ANEXO 03 Instrumentos	84
ANEXO 04 Validación de los instrumentos por jueces	88
NOTA BIOGRAFICA	90
ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO	
AUTORIZACION PARA PUBLICACION DE TESIS ELECTRONICA DE POSGRADO	

## INTRODUCCION

Todo gerente debe considerar maneras en las que el ambiente de trabajo pueda ayudar a producir las tres actitudes claves del empleo: satisfacción laboral, desempeño en el puesto y compromiso organizacional. Desde el sector salud existe una preocupación por el nivel de calidad asistencial prestado a la comunidad, así como por el grado de satisfacción del usuario, dedicándose menos atención a la salud laboral del trabajador sanitario. Sin embargo, se ha podido constatar que la insatisfacción del profesional del sector salud acarrea un serio costo económico y social, debido a su efecto sobre el clima laboral, el rendimiento y la prestación de los cuidados de la salud.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo no sereducen sólo a la motivación del individuo, sino que incluyen además las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz. Un modelo más integrador plantea que la habilidad, la motivación y percepción personal del trabajo de una persona se combinan para generar un desempeño o rendimiento. A su vez, este último genera recompensas que, si el individuo las juzga como equitativas, originarán la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes.

Esta satisfacción y el grado de equilibrio entre las recompensas recibidas y deseadas, influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente.

Cuando los trabajadores están insatisfechos con sus puestos, y esos sentimientos son firmes y persistentes, es necesario determinar qué impacto pudiera tener esto en sus comportamientos subsecuentes. Específicamente, interesa saber si un empleado insatisfecho tiene más probabilidades de llegar tarde o faltar, disminuir su nivel de productividad y calidad de atención, o renunciar.

La evaluación de las actitudes del individuo es de gran interés principalmente cuando se trata de estudiar al personal de las organizaciones de atención a la salud, en las que el elemento humano es fundamental. A pesar de que esta necesidad es reconocida, no se ha definido un instrumento



que permita medir el grado de satisfacción laboral del personal SERUMS en la Red funcional Ambo.

Como gerentes o administradores del comportamiento organizacional, se debe estar vitalmente interesados en conocer la naturaleza de las actitudes de los empleados con respecto a su trabajo, la organización y su desarrollo. La satisfacción de los trabajadores, junto a la alta productividad y calidad, es una característica de las organizaciones bien administradas.

Las actitudes favorables son producto de una eficaz administración del comportamiento, en el marco de un proceso continuo para crear un clima de apoyo a los recursos humanos de la organización. Es por esta razón que el estudio analizó el nivel de satisfacción del personal de salud asistencial y su enfoque hacia su desempeño laboral.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el planteamiento de la investigación, el problema, los objetivos, la justificación, los alcances y limitaciones de la misma, justificación e importancia.

En el capítulo II se abordan el marco teórico, relacionados a la discusión de la satisfacción laboral, desempeño laboral; sus características y puntos en común, teorías y dimensiones.

En el capítulo III se aborda los aspectos metodológicos, diseño y esquema de la investigación, se menciona la población y muestra, así como las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

En el capítulo IV se ofrece la interpretación de los resultados, así como a contrastación de la hipótesis.

En el capítulo V se presenta la discusión.

Finalmente, en la investigación se presentará las conclusiones y sugerencias de esta tesis, así como sus referencias bibliográficas.

## **CAPÍTULO I**

### **DESCRIPCION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Fundamentación del Problema de Investigación**

En la actualidad, es importante la preparación profesional para la inserción al campo laboral ya que día a día las exigencias son mayores en este mundo globalizado, pues la humanidad entera enfrenta mayores desafíos comparados con generaciones en décadas pasadas. Las instituciones que Brindan Servicio de Salud juegan un papel muy importante en este ciclo, por satisfacer y tratar las necesidades del paciente, deben ser profesionales capaces de enfrentarse a esta realidad a la hora de insertarse en el ámbito laboral.

Muchos de estos profesionales inician su trabajo como profesionales SERUMS (Servicio Rural Urbano Marginal de Salud). Y es ahí donde ellos se desenvuelven en su campo laboral; siendo en muchos casos puede verse afectado su desempeño laboral, motivo por no encontrarse cómodos ni satisfechos en el establecimiento correspondiente donde adjudicaron; también si en el establecimiento se encuentra personal conflictivo, lo cual pueda modificar su desempeño laboral del personal SERUMS, que en muchos casos la falta de experiencia para enfrentar conflictos internos y administrativos juega en contra de este tipo de trabajadores.

En los estudios del desempeño laboral concluyen que es el efecto o relación que éste tiene con la satisfacción laboral. Algunos autores consideran que en las empresas conforme aumenta la satisfacción laboral aumenta la productividad en un 90% y la calidad en el trabajo en un 83%, sin embargo, en la realidad nacional se puede observar que la mayoría de personas manifiestan en alguna medida la insatisfacción laboral en sus empleos. Estudios realizados en las diferentes Universidades demuestran que más del 60% de trabajadores en una empresa están insatisfechos en su lugar de trabajo por diferentes factores; y si lo relacionamos en la Instituciones que Brindan Servicios de

Salud más del 70% de empleados se encuentran insatisfechos y eso trae en consecuencia deficiencias en su rendimiento y desempeño en el área correspondiente.

El Sistema de Salud de nuestra Sociedad, tiene como problema, el pobre desempeño del trabajador en su campo de acción, razón se debe, que el trabajador no se encuentra satisfecho con su Institución de Salud, motivo puede ser por la demanda de labores que el trabajador realiza y el poco reconocimiento de sus jefes o también relacionado con el poco salario mensual y su entorno de trabajo, en donde lleve al trabajador a que su desempeño no sea el correcto, y esto trae a consecuencia la incomodidad no solo de sus superiores sino también del usuario (paciente), por ser una Institución que brinda servicios de Salud.

Para acceder a una comprensión más completa acerca del término satisfacción, se debe hacer un recorrido por las diversas perspectivas teóricas, las mismas que a pesar de tener diversos grados de encuentro y desencuentro, contribuyen a enriquecer la comprensión de este esquivo fenómeno.

En el desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

La satisfacción en el desempeño laboral asume compromisos y responsabilidades, para lo cual se requiere de óptima capacidad en la

gestión de recursos humanos y de habilidades para establecer relaciones interpersonales, ya que en todos los puestos se trabaja siempre en grupo y por lo mismo es útil conocer los mecanismos de las relaciones humanas; siendo clave, el fracaso institucional se ha asociado más a conflictos interpersonales que a la competencia de los trabajadores.

En consecuencia, el abordaje de los temas de satisfacción laboral y desempeño resulta capital para las instituciones proveedoras de servicios de salud, que para el efecto se han desplegado diversos enfoques de intervención como por ejemplo los programas de calidad y calidad total ya que urge satisfacer el cliente externo quien demanda necesidades y expectativas mucho más complejas. También se ha considerado como vital la tarea de evaluar el desempeño pues se ha reconocido que constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en las organizaciones, el evaluar el desempeño obtienen información para una adecuada toma de decisiones.

Al referirnos al Perú podemos notar que existe una crisis institucional en los servicios de salud, el sistema de atención confronta serias debilidades que se expresa en mala calidad de servicio y se observan quejas constantes de sus usuarios; por ende, el personal también confronta dificultades que lo manifiestan en su insatisfacción perjudicando así su Desempeño en su campo Laboral.

Por tanto, se asume que existen niveles de insatisfacción laboral al interior de la RED FUNCIONAL AMBO y ello representa un factor de riesgo para los trabajadores de salud y usuarios, perjudicando el desempeño, ocasionando grandes cuotas en la baja calidad del servicio de salud.

El personal SERUMS; son profesionales que brindan su servicio dirigida al Estado, para complementar parte de su formación en la carrera profesional elegida. En la mayoría de casos, el personal SERUMS son recién egresados de la diferentes Universidades y carecen de experiencia laboral y en la gestión administrativa, ya que sus preparaciones en las universidades son de mayoría relacionados con la especialidad elegida; por el cual carecen de conocimientos sobre la función administrativa en la gestión pública. El factor o factores de este problema de satisfacción

laboral en este grupo de personal, relacionado con su Desempeño Laboral, se desconoce por ellos que se realiza el presente trabajo de investigación.

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Justificación Teórica**

Según Robinns<sup>20</sup>; la importancia de la Satisfacción Laboral es obvia ya que existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud. En tal sentido la administración y gerencia actual debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción, esto constituye el núcleo principal de su desempeño en el trabajo.

### **1.2.2. Justificación Metodológica**

Desde el punto de vista metodológico esta investigación es importante porque se aplican métodos tradicionales (como el método descriptivo - explicativo) que permite que la investigación sea factible.

### **1.2.3. Justificación Práctica**

La necesidad de estudiar a los recursos humanos en su medio o entorno de trabajo y que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. Sin embargo, el lugar de trabajo de los trabajadores en estudio, no parece ser una fuente que genere Satisfacción Laboral.

## **1.3. Importancia o propósito**

La presente investigación es importante porque permitirá conocer y verificar la propia realidad para luego proponer estrategias para el cambio de la gestión de recursos humanos en la institución, encausando al cambio de la actitud de satisfacción laboral de los trabajadores, a través de capacitaciones de la calidad humana y estímulos que hoy están ausentes y así contribuir a alcanzar elevados niveles de desempeño laborales de los trabajadores, basados en una satisfacción integral.

## **1.4. Limitaciones**

La presente investigación tiene las siguientes limitaciones:

### **1.4.1. Espaciales**

Se realizó en la provincia de Ambo (comprendida los puestos de salud donde labora el personal SERUMS de la Red funcional Ambo), se tomará los puntos de control en las microneces de la jurisdicción de la Red Funcional ambo.

### **1.4.2. Económicas**

No se ha contado con presupuestos de instituciones públicas o privadas para solventar este estudio, que está relacionado a determinar un modelo de evaluación al personal asistencial de la provincia de Ambo. Aplicando criterios de desarrollo sostenible por lo que deben ser solventados en su integridad por el Maestría.

### **1.4.3. Temporales**

La toma de datos se realizó durante un periodo de un mes (30 días) en horas de la mañana, el cual permitió determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal SERUMS. El trabajador está en interrelación constante con su contexto, y este influye para la variación de sus actitudes, el cual se refleja en su centro laboral; se considera que ha sido una limitante al momento de aplicar el cuestionario correspondiente sobre la satisfacción laboral.

## **1.5. Formulación del Problema de la investigación**

### **1.5.1. Problema General**

A consecuencia de la fundamentación esbozada el problema de la investigación radica en:

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral en el desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo, periodo 2015?

### **1.5.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo 2015?

- b) ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral del personal SERUM de las diferentes especialidades de Salud de la Red Funcional Ambo 2015?
- c) ¿Cuál es la relación del desempeño laboral del personal SERUM de las diferentes especialidades de Salud de la Red Funcional Ambo 2015?
- d) ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo, periodo 2015?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo, periodo 2015.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

- a) Identificar las características Sociodemográficas del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo 2015.
- b) Medir la relación de la Satisfacción Laboral del personal SERUM de las diferentes especialidades de Salud de la Red Funcional Ambo 2015.
- c) Medir la relación del desempeño laboral del personal SERUM de las diferentes especialidades de Salud de la Red Funcional Ambo 2015.

## **1.7. Formulación de Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis general**

- **H1:** Existe relación significativa entre la Satisfacción laboral con su desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo.
- **H0:** No existe relación significativa entre la Satisfacción laboral con su desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo.

### 1.7.2. Hipótesis Específicas

- **H1:** Existe relación significativa de Satisfacción Laboral presentes en el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo.
- **H0:** No existe relación significativa de Satisfacción Laboral presentes en el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo.
- **H1:** Existe relación significativa de Desempeño Laboral presentes en el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo,
- **H0:** No existe relación significativa de Desempeño Laboral presentes en el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo.

## 1.8. Variables

### 1.8.1. Variable Independiente

- **Satisfacción Laboral**
  - ✓ Significación de la tarea
  - ✓ Condiciones de trabajo
  - ✓ Reconocimiento personal y/o social
  - ✓ Beneficios económicos

### 1.8.2. Variable Dependiente

- **Desempeño Laboral**
  - ✓ Adaptabilidad
  - ✓ Comunicación
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Conocimientos
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Desarrollo de talentos

### 1.8.3. Variables Intervinientes

- Edad
- Sexo
- Ocupación
- Tiempo de servicio



## 1.9. Operacionalización de Variables

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	RESPUESTA O VALOR FINAL	ESCALA
Variable Independiente	Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Ítems 1,2,3,4 y 5	Alta Satisfacción  Mediana Satisfacción  Baja Satisfacción	Ordinal (Politómica)
		Condiciones de trabajo	Ítems 6,7,8,9,10 y 11		
		Reconocimiento personal y/o social	Ítems 12,13,14, 15 y 16		
		Beneficios económicos	Ítems 17,18,19		
Variable Dependiente	Desempeño Laboral	Adaptabilidad	Ítems 1,2 y 3	Alto Desempeño  Mediano Desempeño  Baja Desempeño	Ordinal (Politómica)
		Comunicación	Ítems 4,5 y 6		
		Iniciativa	Ítems 7,8 y 9		
		Conocimientos	Ítems 10 y 11		
		Trabajo en equipo	Ítems 12,13 y 14		
		Desarrollo de talentos	Ítems 15,16 y 17		
Variable Intervinientes	Biológicos	Edad	Fecha de Nacimiento	Años	Numérica Continua
		Sexo	Rasgos Sexuales	Masculino Femenino	Nominal Dicotómica
	Ocupación	Profesión	Especialidades de Salud	Medicina Odontología Obstetricia Enfermería Psicología	Nominal Politómica
	Tiempo de Servicio		Tiempo que Trabajo en la Institución	Menor a 1 año	Nominal

## 1.10. Definición de términos operacionales

- 1.10.1. Desempeño Laboral:** Se denomina desempeño al grado de desenvolvimiento que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.
- 1.10.2. Adaptabilidad:** Se hace mención al hecho de que un organismo ha podido acomodarse a las condiciones de su entorno. Dicho de una persona, la adaptación se produce cuando el individuo se habitúa a múltiples circunstancias y condiciones.
- 1.10.3. Comunicación:** Capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor. Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.
- 1.10.4. Iniciativa:** la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- 1.10.5. Compromiso organizacional:** Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.
- 1.10.6. Conocimientos:** Nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- 1.10.7. Trabajo en equipo:** capacidad de desenvolverse eficazmente en equipo/grupos de trabajo para alcanzar las metas de organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
- 1.10.8. Desarrollo de talentos:** capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando

actividades de desarrollo efectivas, relacionados con los cargos actuales y futuros.

- 1.10.9. Satisfacción laboral:** Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.
- 1.10.10. Significación de la tarea:** Este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).
- 1.10.11. Condiciones de trabajo:** Este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- 1.10.12. Reconocimiento Personal y/o Social:** Este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.
- 1.10.13. Beneficios Económicos:** Este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.
- 1.10.14. Género:** Es una variable ocupacional utilizada en la investigación para clasificar a la población. Comprende: (a) femenino y (b) masculino.
- 1.10.15. Condición laboral:** Es una variable ocupacional utilizada en la investigación, que se refiere a la categoría salarial a la que pertenece el entrevistado. Comprende: (a) funcionarios, (b) empleados, (c) obreros, (d) Contrato Administrativo de Servicio (CAS), y (e) practicantes.
- 1.10.16. Tiempo de servicio:** Es una variable ocupacional utilizada en la investigación, que se refiere al tiempo de labor que el entrevistado tiene en la municipalidad a la que pertenece. Esta variable se mide en meses y años. Para su análisis, de acuerdo a la frecuencia de

los valores obtenidos en la muestra, se ha establecido la siguiente clasificación: (a) de cero a 15 años, (b) de 15 a 30 años, y (c) más de 30 años.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

En la presente investigación se revisó otros estudios acerca de la satisfacción laboral realizados en el país, en Latinoamérica y en el mundo. En todos ellos se ha analizado la satisfacción laboral y su relación con otras variables como el desempeño, el clima organizacional y las actitudes laborales.

##### **A. Nivel Internacional.**

**Rodríguez P., Retamal O., Lizana E. y Cornejo A. (2009)<sup>23</sup>; Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena, CHILE**

Tuvo como objetivo identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño organizacional en los trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) de la Región del Maule, Chile. Este estudio utilizó una metodología mixta que consistió en la aplicación de cuestionarios y entrevistas a través de focus group. Para el estudio de la satisfacción laboral utilizaron el JDI, a fin de medir la satisfacción laboral con sus cinco dimensiones, y el cuestionario JIG para medir la satisfacción laboral en general. Las encuestas se aplicaron a 96 trabajadores del SAG, el 56.3% hombres y el 43.7% mujeres, con promedio de edad 41.5 años. En el focus group se utilizó una muestra de 12 funcionarios de todas las oficinas del SAG.

Los resultados de este estudio evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, el desempeño general correlacionó significativamente con la satisfacción laboral. También analizaron la satisfacción laboral y el clima organizacional como predictores del desempeño. Ambos, 2006. modelos de manera independiente dieron resultados significativos, pero en conjunto los resultados son mejores, por lo que se concluye que tanto el clima como la satisfacción laboral

son predictores significativos del desempeño organizacional. Por último, los resultados demostraron que la satisfacción general resulta ser un predictor significativo del rendimiento y la productividad, mientras que el clima general resulta ser un predictor significativo de las condiciones personales y el comportamiento del trabajador.

**Chiang D., Méndez P. y Sánchez J. (2010)<sup>9</sup>; Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail.**

En esta investigación tuvo como objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. El universo del estudio fueron trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, de los cuales la muestra fue 53 trabajadores. Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang (2010) de 41 ítems.

Los resultados del estudio arrojaron que los empleados que participaron se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas evaluadas. En el grupo de empleados se encontró que las correlaciones entre ambas variables mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe. También se encontró que a medida que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.

**A. Nivel Nacional.**

En el Perú también se han realizado investigaciones sobre la satisfacción laboral, las cuales se muestran a continuación:

**Alvarez et al. (2006)<sup>1</sup>; Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública. Trujillo, Perú.**

Realizaron un estudio cuyos objetivos fueron: (a) conocer el nivel de satisfacción 21 laboral de los trabajadores de la empresa pública; (b) comparar los niveles de satisfacción laboral de estos trabajadores considerando a la gerencia a la que prestan servicios, grupo ocupacional, edad y tiempo de servicio; y (c) identificar los factores con los cuales los trabajadores muestran diferentes niveles de satisfacción laboral. Realizaron un muestreo probabilístico estratificado, con una cantidad de 54 trabajadores seleccionados de manera proporcional, según cada estrato. Utilizaron el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota y seleccionaron los cinco ítems de cada factor que obtuvieron mayor poder discriminatorio, obteniendo finalmente 50 ítems en el llamado "Cuestionario sobre satisfacción en el trabajo".

El estudio concluyó que los trabajadores de la empresa pública obtuvieron puntajes que los califican como laboralmente satisfechos. Además, la satisfacción laboral muestra tendencia a una relación directa con el tiempo de servicio prestados a la empresa, pero a partir de los 10 años esta sufre un decremento, no pudiendo realizarse mayores conclusiones sobre el particular por carecer de datos referentes al intervalo de tiempo de servicio en que pudiera existir mayor o menor grado de satisfacción. Asimismo, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme con respecto a la edad. También, los grupos de trabajadores que obtienen mayores niveles de satisfacción laboral y que muestran diferencias estadísticamente significativas, obtienen puntajes promedios más altos en los factores extrínsecos (posibilidad de progreso, responsabilidad, realización; y en el trabajo mismo creatividad, variedad, independencia) que en los factores intrínsecos.

**Alvarez Espinoza R. (2008)<sup>2</sup>; Satisfacción Laboral en docentes: el caso de la Universidad de Lima.**

Realizó este estudio cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción laboral que experimentan al realizar su actividad, considerando los resultados obtenidos en la encuesta referencial docente, condición, categoría, dedicación y género, a partir de la elaboración de un instrumento para tal fin. En este estudio se empleó

el instrumento “Escala de satisfacción 22 docente”, de 15 ítems. La población total era de 177 profesores, de los cuales se seleccionaron 110 mediante un muestreo por conveniencia, incluyendo áreas o grupos supuestamente típicos de la muestra.

El estudio concluyó que existe asociación entre la satisfacción laboral docente y dedicación, pero no con condición, categoría, género y resultados de encuesta referencial docente. Además, los factores que proporcionan mayor nivel de satisfacción laboral son el estatus, condiciones de trabajo y realización. Por otro lado, los factores que proporcionan menor nivel de satisfacción laboral son utilización de la preparación académica y seguridad en el puesto.

**Investigación de Mamani R. (2011)<sup>16</sup>; Análisis de los factores motores y de higiene de la Satisfacción Laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público “María Rosario Aroz Pinto” de Lima Metropolitana.**

Tenía por objetivo analizar el nivel de la satisfacción laboral de los docentes del instituto, tomando como sustento los planteamientos teóricos sobre la motivación y la satisfacción laboral según la teoría de las necesidades, la administración y el desarrollo organizacional, y a través de un análisis cualitativo identificar algunos satisfactores e insatisfactores relevantes. Se tomó como modelo el instrumento de León y Sepúlveda (1978) sobre la satisfacción laboral en empleados de una dependencia estatal del gobierno. La encuesta fue modificada a 43 ítems y se validó mediante la técnica del criterio de jueces. Los valores de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach fueron aceptables.

La investigación concluyó en que se encontraron cinco satisfactores: (a) relaciones interpersonales, (b) desarrollo, (c) reconocimiento, (d) supervisión, y (e) capacitación; y un insatisfactoria que fue la remuneración. Según los planteamientos teóricos del enfoque motivacional bifactorial, los factores motores relacionados con la satisfacción laboral son el desarrollo y el reconocimiento, sin embargo, según el estudio también lo son las relaciones interpersonales, la supervisión y la capacitación.



**B. Nivel Local****Gladis Elena Rosales Alcántara (2006)<sup>12</sup>; Influencia de la Satisfacción Laboral en el Nivel de Desempeño de los Trabajadores del Hospital II Essalud Huánuco 2004,**

Concluye en que se encontraron en parte de los trabajadores una Satisfacción Laboral evidente y un Desempeño Laboral estándar en ellos, en cuanto a la relación de estas variables por cada tipo de personal registraron asociaciones altas y muy altas ( $r > 0.5$ ) siendo estos significativas estadísticamente ( $P < 0,05$ ) asumiendo que mientras crece la Satisfacción Laboral también lo hace el Desempeño Laboral de cada trabajador de estudio.

**Nancy Elizabeth Castañeda Eugenio (2005)<sup>13</sup>; Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo de Usuarios internos del Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano” Huánuco 2004.**

Concluye que en los resultados demuestra que las condiciones físicas y materiales otorgan un porcentaje significativo de Satisfacción tanto el personal asistencial como al personal de servicio (64% y 49%), y un 60% de insatisfacción en el personal administrativo. Las relaciones sociales establecen un 61%, 54% y 53%, de satisfacción en el personal Asistencial, administrativo y de servicio, el desempeño de trabajador se relaciona en un 89%, 56% y 76% de satisfacción Personal asistencial, administrativo y de servicio.

**Cuento Amallo Mary kriss (2013)<sup>7</sup>; Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de Salud de la Microred Valle de Yanamarca Acolla – Jauja 2012.**

El tipo de investigación fue Descriptiva correlacional, se recolecto los datos a través del cuestionario de clima organizacional y ficha de evaluación de Desempeño laboral, aplicado a 41 trabajadores de Salud. Concluye como resultado indicando que el nivel del clima Organizacional es intermedio 31.7%, y el desempeño Laboral es superior al promedio 61.3%.

## **2.2. Bases Teóricas**

La presente investigación sobre la satisfacción laboral y desempeño del personal SERUMS en la Red Funcional Ambo, se basa en varios conceptos teóricos que orientan el enfoque los temas tratados y las soluciones presentadas.

Enseguida presentamos los conceptos teóricos y la manera en la cual han tenido influencia en el desarrollo de la investigación.

### **2.2.1 Satisfacción laboral**

#### **2.2.1.1 Definición**

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento. En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos Samayoa, A, Guatemala (2004)<sup>26</sup>.

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona Manuel Diaz, Alcedo (2009)<sup>15</sup>, para Palma S. (2005)<sup>20</sup> la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

#### **2.2.1.2. Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo**

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

##### **A. Teoría de Higiene-Motivacional.**

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral María Clotilde, Pisco (2010)<sup>4</sup>. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

#### **B. Teoría del Ajuste en el trabajo.**

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador Beltran Guzman F. (1999). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

#### **C. Teoría de la discrepancia.**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los

valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales Basaglia F. (1994)<sup>6</sup>. La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

#### **D. Teoría de la satisfacción por facetas.**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto Goncalvez, Alexis.(2002)<sup>11</sup>. La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres 14 situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

#### **E. Teoría de los eventos situacionales.**

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características

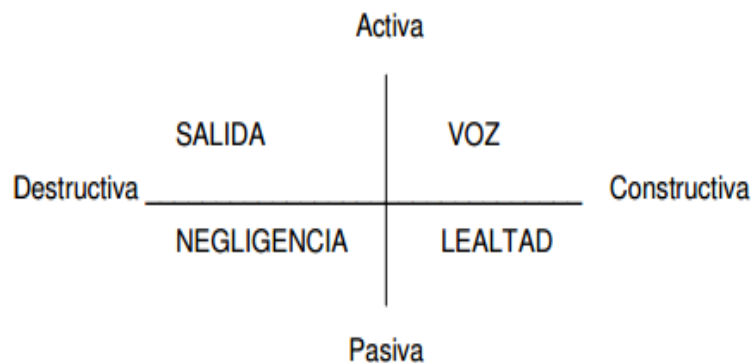
situacionales y eventos situacionales Ardovin, Javier, Bustos, Claudio (2010)<sup>3</sup>. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

#### **F. En el ámbito organizacional**

Se ha tomado como referencia teórica el aporte de las más importantes teorías de la motivación para explicar el papel de la satisfacción laboral en el desempeño en el trabajo M. Martin y A. Nuñez (2010)<sup>17</sup>. A continuación, algunos aportes importantes acerca de esta variable en el mundo del trabajo. “es el grado en el cual los individuos se sienten afectados de manera positiva o negativa por su trabajo. Es una actitud o respuesta emocional a las tareas que uno desempeña, así como a las condiciones físicas y sociales del lugar de trabajo”.

Para Robbins (2009)<sup>22</sup> la satisfacción laboral es: “la actitud general de un individuo hacia su empleo”. Este autor menciona seis variables que están implicadas en la experiencia de satisfacción del trabajador: - Trabajo desafiante: el trabajo deberá ofrecer variedad, libertad y debe desplegar todas las habilidades aprendidas de lo contrario este comenzará a experimentar frustrado e insatisfecho. - Recompensas justas: Las normas que regulan el salario y los ascensos deben ser claros y justos, en función del mérito y esfuerzo. - Condiciones favorables de trabajo: El entorno laboral deberá ser limpio, seguro y contar con los equipos e implementos necesarios. - Compañeros que ayuden: Con esta variable se satisface la

dimensión social que necesita y establece cada ser humano. - Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo: No puede existir incompatibilidad entre el tipo de personalidad y la elección laboral o vocacional, y entre esta y el tipo de puesto. De ser así el individuo comenzará a experimentar diversos grados de frustración. - Herencia genética: Para Robbins, el 30% de la satisfacción de un individuo en su trabajo se debe al elemento genético. Es decir, existe un elemento biológico y ajeno al individuo en el proceso de sentirse bien en un determinado ámbito laboral. Por supuesto, que este elemento, es el más criticado de la propuesta Robbins (2009)<sup>22</sup> que explica a través de la figura 2 como pueden los empleados expresar su insatisfacción:



*Figura 2. Respuesta a la Insatisfacción en el puesto.*

- Salida: Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.
- Voz: Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar a favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo correcto".

- Negligencia: Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

La satisfacción laboral para Muñoz citado en Gaither, N. y Frazier, G. (2000)<sup>10</sup> es: “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes a sus expectativas”.

Para Loitegui citado en A. Nuñez, M. Salazar y M. Martín (2011)<sup>18</sup> la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional (funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones laborales, contenido del trabajo, grado de autonomía, tiempo libre, salario, promoción, formación, vínculos sociales, entre otros) donde se confluyen las características de personalidad del trabajador con las características del trabajo. Además, el refiere que la satisfacción en el trabajo está integrada por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

A la vez concibe la satisfacción laboral como un fenómeno conformado por las siguientes dimensiones:

- Funcionamiento y eficacia en la organización.
- Condiciones físico-ambientales en el trabajo.

- Contenido interno del trabajo. - Grado de autonomía en el trabajo.
- Tiempo libre.
- Ingresos económicos.
- Posibilidades de formación.
- Posibilidades de promoción.
- Reconocimiento por el trabajo.
- Relaciones con los jefes.
- Relaciones de colaboración y trabajo en equipo.
- Prestaciones sociales. Este investigador afirma que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables:

- a) De los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo.
- b) De cómo se perciben y vivencia dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

Por su parte distinguen dos tipos de variables que influyen sobre la satisfacción:

- a) Variables ambientales: Como el nivel de formación profesional, variación de actividades, liderazgo participativo, interesante salario y promoción del personal y sentimiento de pertenencia al grupo de trabajo.
- b) Variables personales: género, edad y nivel educativo.

determinó siete factores que aparecían consistentemente, a lo largo de un gran número de estudios: planes de la compañía y dirección, oportunidades de promoción, contenido del trabajo, supervisión, recompensas económicas, condiciones de trabajo y compañeros de trabajo.

Por su parte, Dawis, Lofquist y Weis citado por Alvarez (2006)<sup>1</sup>, llegaron a determinar, mediante



análisis factorial una serie de factores a partir de datos obtenidos en diversos tipos de trabajos y diferentes grupos de trabajadores. Los factores obtenidos fueron 20: uso de habilidades en el trabajo, posibilidades de logro, actividad, posibilidades de avance en el trabajo, grado de autoridad, planes y práctica de la compañía, compensación, compañeros, creatividad, independencia, valores morales, reconocimiento, responsabilidad, seguridad, posibilidad de prestar servicios a otros, estatus social, supervisión y relaciones humanas, variedad y condiciones de trabajo. la organización ha de cuidar con esmero que el interés en el propio trabajo se mantenga debido a su carácter intrínseco, considerándose la creatividad, la variedad, el enriquecimiento del trabajo, la autonomía y la complejidad en las tareas. Los distintos estudios coinciden en señalar que las tareas variadas, complejas y difíciles satisfacen más al trabajador, que las actividades rutinarias que exigen una menor capacidad. Asimismo, cuanto más cualificada es la ocupación mayor satisfacción suele producir en los miembros que la desempeñan. Los aspectos que más estarían contribuyendo a la satisfacción del trabajo parecen ser su variedad, su autonomía y sus oportunidades para desarrollar las habilidades y aptitudes del propio sujeto.

- Variedad: Los hombres siguen prefiriendo trabajos que motiven su capacidad y que les permitan cierto grado de responsabilidad y de toma de decisiones.
- Autonomía: Los estudios realizados con trabajadores manuales que poseen libertad para elegir sus propios métodos y ritmos de trabajo, muestran mayor nivel de satisfacción.

- Uso de habilidades y aptitudes. La posibilidad de usar las capacidades, habilidades y aptitudes que una persona posee en un trabajo desafiante por su nivel de complejidad o dificultad supone un aumento del nivel de satisfacción.

Con respecto a las condiciones de trabajo, se encuentra que generalmente que los trabajos o profesiones más arriesgadas son los que valoran más positivamente unas buenas condiciones de trabajo. Entre los agentes de la satisfacción laboral se pueden mencionar al propio sujeto, los supervisores, compañeros y subordinados y la empresa y directivos.

El propio sujeto. Entre los factores del propio individuo que controlan la satisfacción se encuentran sus habilidades, su personalidad y las percepciones que tiene de sí mismo. Por lo general una autoestima elevada proporciona más satisfacción en los empleados en relación con su trabajo que una autoestima baja. Los supervisores, compañeros y subordinados. Se ha llegado a afirmar que la satisfacción que se siente con el trabajo depende aparentemente de cuanto nos estimen o aprecien los compañeros de trabajo. En relación con el grupo de trabajo y los compañeros, los aspectos más destacados para la satisfacción son por lo general la cohesión, la popularidad, el tamaño del grupo y las oportunidades de interacción. Normalmente, cuando un supervisor da muestras de un trato más bien “personal” que “institucional” los empleados tienden a sentirse más satisfechos. La consideración entendida como el “calor” que pone el líder en sus relaciones personales, la confianza que inspira y su disposición a explicar sus propias acciones y a escuchar a los subordinados, correlaciona con la satisfacción de los

subordinados en un 0.70. El trabajo psicológico en las organizaciones es uno de los campos de acción más recientes y de gran expectativa en todo tipo de empresas; la misma que tiene como limitación los escasos instrumentos para el diagnóstico e intervención del recurso humano, y en relación a la Satisfacción Laboral, lo define como actitud del trabajador hacia su propio trabajo, siguiendo los planteamientos teóricos de Herzberger, Mausner y Snyderman, indicando que el grado de satisfacción laboral guarda cierta relación con el comportamiento en el trabajo en interacción con otras variables. Construyo una escala que consta de VII factores que se definen como sigue:

- Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales. Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Factor III: Políticas Administrativas. El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Factor IV: Relaciones Sociales. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Factor V: Desarrollo Personal. Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

- Factor VI: Desempeño de Tareas. La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- Factor VII: Relación con la Autoridad. La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Entender el comportamiento organizacional y como los docentes se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo y con ello encontrar la satisfacción o insatisfacción.

La satisfacción en el trabajo usado en el instrumento está relacionada con cuatro dimensiones que deben cumplir los empleados:

1) **Significación de la tarea:**

Se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).

2) **Condiciones de trabajo:**

Se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

3) **Reconocimiento Personal y/o Social:**

Se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

#### 4) **Beneficios Económicos:**

Se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

#### **2.2.1.3. Causas principales de la insatisfacción laboral**

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- Salario bajo, Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- Personas inseguras, Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para

desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.

- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral, Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

#### **2.2.1.4 Consecuencias de la insatisfacción laboral**

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su

rendimiento. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

### **2.2.2. Desempeño**

Se denomina desempeño al grado de desenvolvura que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.

Todas estas variantes tienen en común la concreción de determinadas metas u objetivos en una determinada escala.

Es por eso que puede utilizarse el término "productividad" como sinónimo de "desempeño", en la medida en que se referencia a una escala para medir una determinada actividad en relación a la concreción de resultados. Así, es posible emparentar de algún modo esta expresión a un término de raigambre económica sobre el que se ha cavilado en considerable proporción.

#### **2.2.2.1. Desempeño Laboral**

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y

las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo. Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

- La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.
- La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.

El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.

La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.

#### **2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.



- **Adaptabilidad:** se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Comunicación:** capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.
- **Iniciativa:** la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- **Conocimientos:** nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- **Trabajo en equipo:** capacidad de desenvolverse eficazmente en equipo/grupos de trabajo para alcanzar las metas de organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
- **Desarrollo de talentos:** capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionados con los cargos actuales y futuros.

### **2.2.2.3. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal**

Según Chiavenato (2002)<sup>8</sup> el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden

mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo Potter, L. W., Steers, R. M. Mowday (1974)<sup>21</sup> a las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación del personal. El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo; para algunos autores “ la cantidad de esfuerzo que se aplicara en una tarea determinada depende del trabajador.” Los Centros de Salud para poder ofrecer un buen servicio de salud pública a los usuarios deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideraron para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en grupo, supervisión y capacitación para el trabajador: Con respecto, a la satisfacción del trabajador se menciona que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleados percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales el personal. La cual se encuentra relacionada con el contenido del puesto; es decir,

la naturaleza del trabajo y con los que forman el contexto laboral supervisión, grupo de trabajo, estructura organizativa, entre otros la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos.

Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales (2002)<sup>19</sup> estas actitudes ayudan a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus tareas y predecir el efecto de estas reacciones en el comportamiento futuro. Otro aspecto a considerar es el grado de importancia que tiene el trabajo para las personas que lo ejecutan, ya que en ocasiones un trabajo puede ser interesante más no fundamental para los miembros de la institución.

Por lo que la satisfacción, que puede sentir una persona al realizar su trabajo está centrado en el hecho de que esté ocupando un cargo que le permita utilizar sus destrezas y que concuerde con sus intereses, ya que las personas se sienten más satisfechas cuando trabajan con gente competente, personas sinceras que se comunican con frecuencia, evitan traslados innecesarios y reconocen una buena labor cuando ésta se produce; por lo que la satisfacción está muy ligada a la calidad de la supervisión, debido a que el supervisor es quien tiene la responsabilidad de movilizar las energías de los subalternos para encaminarlas a las metas organizacionales.

Parea Salazar, Ligia (2003)<sup>24</sup> los supervisores hacen mucho más que vigilar a los subalternos. Toman decisiones técnicas; representan a sus departamentos en las negociaciones con otros departamentos, con la alta gerencia y con organizaciones externas; realizan también un interminable trabajo de oficina. Además, en sus relaciones con los subalternos los supervisores hacen mucho más que darles estructura y apoyo sino dar una opinión personal y de mejora.

Por ejemplo, les suministran herramientas, información y asistencia técnica; y en muchos casos ayudan a administrar

el sistema de remuneración que premia, aun cuando desgraciadamente no siempre, el desempeño es efectivo. Los supervisores pueden comunicar su sentido de aprobación a los trabajadores de muchas formas: interesándose activamente por ellos como personas, escuchando sus problemas, elogiándolos cuando se justifica, mostrándose tolerantes cuando se cometen errores, siempre que no afecten gravemente la calidad del servicio y no sean reiterativos, entre otros. La actitud general del supervisor hacia los subalternos en especial la confianza que tenga en su habilidad es más importante que cualquier otro acto. Indudablemente, la autoestima es otro elemento a tratar, debido a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa o dentro del grupo de trabajo, así como el deseo de ser reconocido por otros.

En la autoestima es muy importante aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades, así como aquellos trabajos que hacen sentir a los individuos que son capaces de realizar ciertas tareas, actividades o lograr determinadas metas.

También se afirma que el significado de una tarea se relaciona íntimamente con su identidad, o sea, la capacidad de completar una tarea identificable. Todos sentimos que hemos realizado algo cuando podemos dividir el trabajo en unidades identificables y completarlas con éxito. En el caso de mantenimiento se trata de un servicio que da valor agregado a un bien tangible y produce un resultado observable que no se puede separar de las personas que lo realizan, las cuales pueden perfectamente responsabilizarse de sus logros y de sus fallas. Por lo tanto, las tareas son identificables y los trabajadores pueden sentir orgullo por la labor prestada, especialmente si ésta es reconocida por los beneficiarios.

Para otros, la definición aplicaría únicamente a individuos que pertenecen a una organización y que están unidos por objetivos comunes. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades, se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se ha denominado grupo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, tales como, la cohesión del grupo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros.

La naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser ponderadas adecuadamente para un trabajo efectivo de grupo, debido a que la participación de las personas en trabajo de equipo responde a intereses y necesidades individuales, por lo que es imprescindible ofrecer condiciones apropiadas que posibiliten una satisfacción de dichas necesidades. El logro o no de esta condición tiene su impacto más inmediato en el comportamiento de la persona misma. Cuando el individuo logra satisfacción, tenderá a desarrollar las conductas apropiadas para el desempeño eficiente de su labor y a persistir en ellas, mientras que cuando se siente frustrado el sujeto tenderá a comportarse en forma inadecuada, pudiendo llegar al abandono del grupo. Sin duda, la motivación en el ámbito individual genera efectos significativos en los resultados del grupo de personas Salom C. y D'Anello S. (2002)<sup>25</sup>. Otro aspecto que juega un rol importante y debe ser considerado es la capacitación del trabajador, entendiendo ésta como “un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”. La capacitación es un medio muy poderoso para mejorar la productividad, los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un

contenido específico al cargo, o promover la imitación de modelos. El autor considera que limitarse a generar las destrezas necesarias para solucionar problemas técnicos, no es quizás una medida eficaz, porque el efecto de esta capacitación no es duradero “y no se debe pretender utilizarla para remediar todos los problemas laborales causados por conflictos interpersonales, de gerencia o sistemas de remuneración mal concebidos”.

La remuneración del personal del mantenimiento, especialmente la remuneración como incentivo, es una de las técnicas más poderosas que tienen a su alcance los gerentes para mejorar la productividad, hasta los más recientes estudiosos de la administración, han propuesto diferentes técnicas de remuneración, tales como los incentivos, a fin de incrementar la misma. Después de la Segunda Guerra Mundial, la influencia que ejerció la Escuela de Relaciones Humanas condujo a los psicólogos de la administración, a proponer estrategias que amortiguaran los graves efectos de la división extrema del trabajo y de la vinculación del salario con el desempeño del trabajador público; Como bien es sabido una de las del sector de salud pública son los bajos sueldos y salarios que ofrecen a los trabajadores

## **2.3. Bases Conceptuales**

### **2.3.2. Satisfacción Laboral**

En la actualidad, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación.

A pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. Existe una serie de definiciones que hace referencia a la

satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Aquí cabe incluir las siguientes definiciones:

**Cuadro 1. Definiciones de satisfacción laboral (estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas)**

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Definición de Satisfacción</b>
<b>1969</b>	Smith, Kendall y Hulin	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
<b>1976</b>	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
<b>1990</b>	Mueller y McCloskey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
<b>1993</b>	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
<b>1993</b>	Newstrom y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorable o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.
<b>1996</b>	Bravo, Peiro y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
<b>1998</b>	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento).
<b>2001</b>	Brief y Weiss	Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas

2002	Davis y Newstrom	Consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera.
2004	Robbins	La define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.

Fuente: Chiang, Martín y Núñez (2010)<sup>9</sup>

### 2.3.2 Desempeño Laboral

En lo que respecta al desempeño laboral, la teoría postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño (tareas) y que los determinantes de cada componente consisten en diversas combinaciones de elementos de conocimiento, habilidad y motivación en el trabajador. Más aun, cada determinante del desempeño laboral tiene ciertos antecedentes más o menos especificables (como la capacitación, la contingencia de reforzamiento y algunas características individuales) que pueden afectar al desempeño de manera indirecta por sus efectos sobre el nivel de conocimientos, habilidades y motivación del individuo. Además, estos determinantes del desempeño laboral interactúan, con un impacto consecuente sobre la ejecución.

Aunque la teoría de los factores múltiples del desempeño laboral aún está en evolución, su diseño es bastante compatible con otros avances conceptuales y metodológicos en la evaluación de la conducta laboral.



## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGÍCO**

#### **3.1. Ámbito**

La presente investigación se desarrolló en la provincia de Ambo, región Huánuco.

#### **3.2. Población**

##### **3.2.1. Población General**

Está conformada por todos los profesionales ingresantes a al proceso de selección SERUMS 2015 región de Huánuco.

##### **3.2.2. Población de Trabajo**

La población está conformada por 30 personas que realizan su SERUMS (Servicio Rural Urbano Marginal de Salud) que adjudicaron su plaza remunerada y equivalente en la provincia de AMBO en el año 2015.

#### **3.3. Muestra**

El tipo de muestreo es no probabilístico, tipo intencional o de conveniencia del investigador; por la accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador, relacionado con el lugar de labores de trabajo.

La muestra lo conforma el personal SERUMS que laboran en la RED FUNCIONAL AMBO que son el total de la población (30) por ser una población muestral representativa, distribuidos entre médicos, odontólogos, enfermeros, obstetras y otros profesionales.

##### **➤ Criterios de Inclusión**

- ✓ Personal SERUMS de la Red Funcional Ambo
- ✓ Personal SERUMS con no más de 4 años de ser egresado de la Universidad.
- ✓ Con más de tres meses de estar laborando como personal SERUMS en la Red Funcional Ambo.

### ➤ Criterios de Exclusión

- ✓ Personal SERUMS que no labora en la Red Funcional Ambo.
- ✓ Personal SERUMS con más de 4 años de ser egresado de la Universidad.
- ✓ Personal SERUMS con experiencia laboral en otras instituciones.
- ✓ Con menos de tres meses de estar laborando como personal SERUMS en la Red Funcional Ambo.

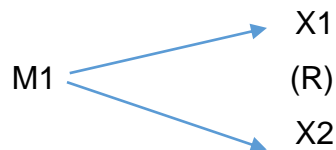
### 3.4. Nivel y Tipo de Investigación

El estudio es de tipo transversal, retrospectivo y descriptivo – explicativo; y tiene por objetivo analizar una relación entre las variables con otros estudios y que la investigación sea con resultados actuales.

### 3.5. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental, dentro de este, diseño transversal de tipo correlacional, porque se recolectarán datos en un solo momento, para describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El diseño de investigación usada presenta el siguiente esquema:



Donde:

- M1 = Muestra
- X1 = Variable independiente
- R = Relación
- X2 = Variable dependiente
- > = Dirección de la investigación

### 3.6. Técnica e Instrumentos

#### 3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

➤ **La encuesta:**

Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico mediante cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionando en una muestra sobre un asunto dado. En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación.

➤ **Psicométrico:**

Instrumento Test de Evaluación del Desempeño.

#### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

➤ **Satisfacción laboral**

El valor total de cada una de las dimensiones en estudio se calcula mediante las valoraciones hechas en cada uno de los diecinueve (19) ítems que conforman el cuestionario (ANEXO 01). No se establece un tiempo límite para complementar el cuestionario, sin embargo, se estima su lapso de aplicación entre 20 y 30 minutos.

El instrumento ha sido valorado en la escala de 3 proposiciones el cual se determinará 2 punto por cada proposición afirmativa o negativa y 1 punto por la proposición “a veces”, así:

1. SI = 2 puntos
2. NO = - 2 puntos
3. A VECES= 1 punto

Siendo así nuestra valorización por cada sumatoria de todas las respuestas de la siguiente manera:

Variable	Unidad de medición	Indicador
<b>Satisfacción laboral</b>	Satisfacción alta	De (+20) – (+5)
	Satisfacción media	De (+4) – (-5)
	Satisfacción baja	De (-6) – (-20)

Los instrumentos que se utilizaron fue el test de evaluación para medir el desempeño y el cuestionario para medir la satisfacción laboral, esta fue de preguntas cerradas la cual se elaboró considerando las variables en estudio:

- a) **El cuestionario:** El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. El cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se va a medir.
- b) **Test de evaluación:** Procedimientos o métodos que evalúan la presencia de un factor o fenómeno que comprende un conjunto de ítems (preguntas, estímulos o tareas) que se puntúan de forma estandarizada y se utilizan para examinar y posiblemente evaluar las diferencias individuales en aptitudes, habilidades, competencias, disposiciones, actitudes o emociones.

#### **Test de Evaluación del Desempeño Laboral:**

Este instrumento estuvo compuesta por 17 indicadores clasificadas en seis dimensiones (adaptabilidad comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, desarrollo de talentos), en donde se aplicó el instrumento, referido al desempeño de los profesionales (ANEXO 02).

Se aplicó para conocer el nivel de desempeño laboral que realizan los trabajos en la RED FUNCIONAL AMBO. Las evaluaciones de los SERUMS fueron realizadas por los jefes inmediatos en donde se desempeñaban; en las evaluaciones de los jefes de servicio fueron realizadas por los jefes de departamento.

El instrumento ha sido valorado en la escala de 3 proposiciones el cual se determinará 2 puntos por cada proposición afirmativa o negativa y 1 punto por la proposición “a veces”, así:

1. SI = 2 puntos

2. NO = - 2 puntos

3. A VECES = 1 punto

Siendo así nuestra valorización por cada sumatoria de todas las respuestas de la siguiente manera:

Variable	Unidad de medición	Indicador
<b>Desempeño Laboral</b>	Desempeño alto	De (+18) – (+3)
	Desempeño medio	De (+2) – (-7)
	Desempeño bajo	De (-8) – (-18)

Dichos instrumentos tuvieron la revisión y validación de cuatro expertos, conformados por dos especialistas en investigación científica, un médico y un personal administrativo.

### 3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

#### Validez

Los instrumentos de medición, fueron sometidos a los siguientes procedimientos de validación:

#### Juicio de expertos (Validación por jueces)

Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a la revisión de (5) jueces quienes evaluaron de manera independiente cada reactivo considerado en los instrumentos de medición, para lo cual se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

- Pertinencia: Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador de la variable o variables en estudio.
- Suficiencia: Los ítems de cada dimensión son suficientes.
- Claridad: Los ítems son claros, sencillos y comprensibles para la muestra en estudio.
- Vigencia: Los ítems de cada dimensión son vigentes.
- Objetividad: Los ítems se verifican mediante una estrategia
- Estrategia: El método responde al objetivo del estudio.
- Consistencia: Los ítems se pueden descomponer adecuadamente en variables e indicadores.

Los jueces revisores fueron seleccionados de modo interdisciplinario según el dominio de la temática en estudio (expertos en enfermería): Dra. Irene Deza y Falcón, Dra. Teresita Vela de Andrade, Dra. Maria Llanos de Tarazona, Dra. María Ortiz de Agui y Dr. Holger Aranciaga Campos.

### **Confiabilidad**

Se realizó la confiabilidad de los instrumentos, después de la prueba piloto mediante el cálculo de coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach obteniéndose para el instrumento que mide la calidad del cuidado enfermero de 0,92 y el otro instrumento que mide el nivel de satisfacción de la madre de 0,89.

## **3.8. Procedimiento**

### **3.8.1. Técnicas para el procesamiento de datos**

Se consideró las siguientes fases:

#### **a) Revisión de datos**

Se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos utilizados (control de calidad), a fin de poder hacer las correcciones pertinentes

#### **b) Codificación de datos**

Se transformó los datos en códigos numéricos, de acuerdo a la respuesta esperada en el instrumento, según el dominio de la variable.

#### **c) Clasificación de los datos**

Se realizó en base a la codificación, escala de medición e indicadores – valoración de cada variable identificada en el estudio.

#### **d) Recuento de datos**

De acuerdo al método que se utilizó, para conseguir el plan de tabulación, se hará uso de la computadora personal, también de las matrices de tabulación de cuadros estadísticos de doble entrada rellenos

#### **e) Análisis e interpretación de datos**

El análisis descriptivo de los datos estadísticos se realizó mediante una descripción ordenada sistemática de los datos recopilados y tabulados, y se determinaran las medidas de las

distintas lecturas para realizar el análisis de varianza, así mismo se procederá a la estadística inferencial.

### **3.9. Tabulación**

#### ➤ **Análisis Descriptivo**

Se realizó un análisis descriptivo de interés en la posición y dispersión de la medida de los datos, de acuerdo a la necesidad del estudio.

#### ➤ **Análisis inferencial**

Para la contratación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de PEARSON con una probabilidad de  $p < 0.05$ . Para el procesamiento de los datos se utilizó el Paquete Estadístico SPSS versión 21 para Windows.

Se presentan los datos mediante textos, mediante tablas y mediante gráficos, que se combinan para lograr mayor claridad, transparencia e interpretabilidad de la información.

### **3.10. Aspectos éticos de la investigación**

Se aplicó los principios básicos de la ética en la investigación: Principio de autonomía, equidad, beneficencia y no maleficencia. Se guardó la información recopilada en absoluta confidencialidad y que solo será de utilidad para los fines del estudio, manteniéndose el anonimato a las madres.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis descriptivo

##### 4.1.1. Características generales

**Tabla 1 Características Sociodemográficas del personal SERUMS de la red funcional Ambo - 2015**

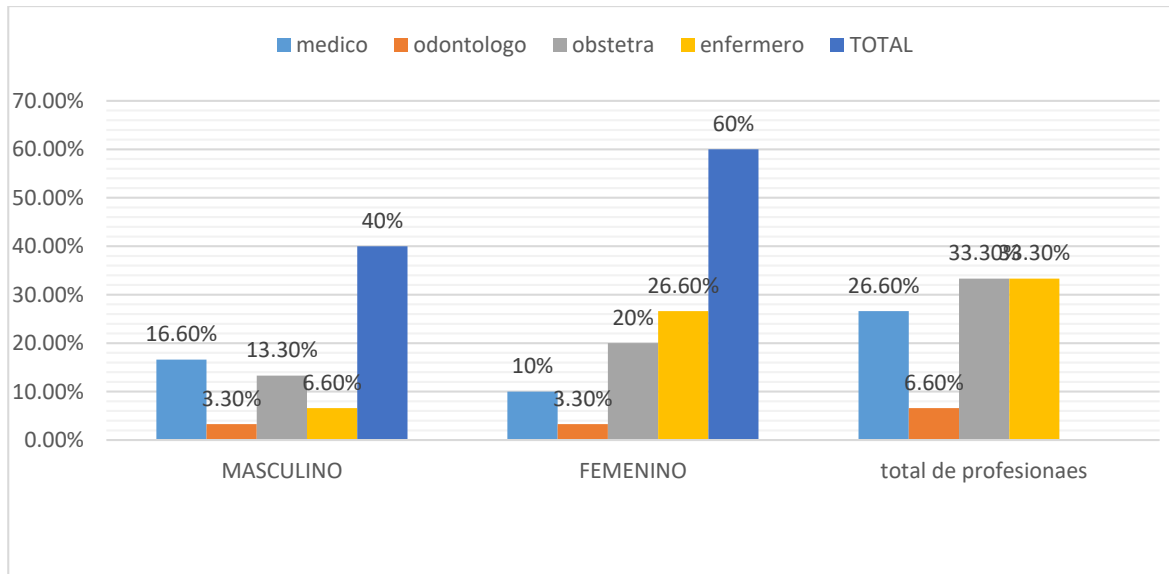
ALTERNATIVAS		OCUPACION								TOTAL	
		FRECUENCIA (F)				PORCENTAJE (%)				F	%
		MED	ODON	OBS	ENF	MED	ODON	OBS	ENF		
GENERO	MASCULINO	5	1	4	2	16.6%	3.3%	13.3%	6.6%	12	40.0%
	FEMENINO	3	1	6	8	10.0%	3.3%	20.0%	26.6%	18	60.0%
EDAD DE LOS ENCUESTADOS	24	1	0	3	4	3.3%	0%	10.0%	13.3%	8	26.6%
	25	2	1	5	3	6.6%	3.3%	16.6%	10.0%	11	36.6%
	26	4	1	2	1	13.3%	3.3%	6.6%	3.3%	8	26.6%
	27	1	0	0	1	3.3%	0%	0%	3.3%	2	6.6%
	28	0	0	0	1	0%	0%	0%	3.3%	1	3.3%
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>26.6%</b>	<b>6.6%</b>	<b>33.3%</b>	<b>33.3%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Cuestionario de Satisfacción Laboral (Anexo 1)

Análisis e Interpretación:

En la tabla podemos observar de un total de 30 Serumistas encuestados, en género, 12 (40%) son masculino y 18 (60%) son femenino; de acuerdo a la edad, de 24 años 8 (26.6%), 25 años 11 (36.6%), 26 años 8 (26.6%), 27 años 2 (6.6%), 28 años 1 (3.3%); ocupación, médico 8 (26.6%), odontólogo 2 (6.6%), obstetra 10 (33.3%), enfermero 10 (33.3%).





**Figura 1 Características Sociodemográficas del Personal SERUMS**

**4.1.2. Satisfacción Laboral:**  
**a. Significancia de tarea.**

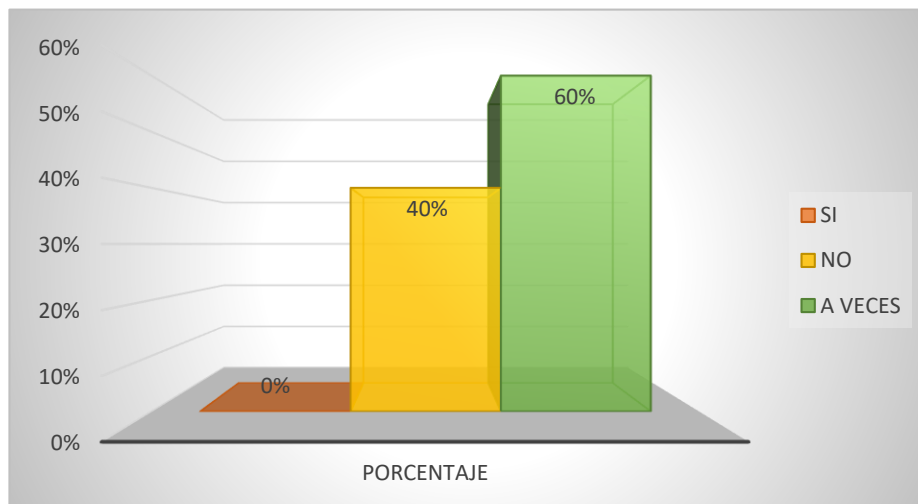
**Tabla 2 Acumulación de trabajo y no explotación laboral del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo - 2015**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0.0%
NO	12	40,0%
A VECES	18	60,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral (Anexo 1)

**Análisis e interpretación:**

En la tabla 2 podemos observar que de un total de 30 SERUMISTAS encuestados en la Red Funcional Ambo, de acuerdo a la información que se proporciona, 12 (40 %) de la muestra sienten que le acumulan demasiado trabajo, hasta sentir que lo están explotando laboralmente, 18 (60%) siente que a veces le acumulan demasiado trabajo, hasta sentir que lo están explotando laboralmente. Y el 0% de los participantes siente que sí, se le acumula poco trabajo y no lo están explotando laboralmente.



**Figura 2 Acumulación de trabajo y no explotación laboral del Personal SERUMS**

### b. Condiciones de Trabajo.

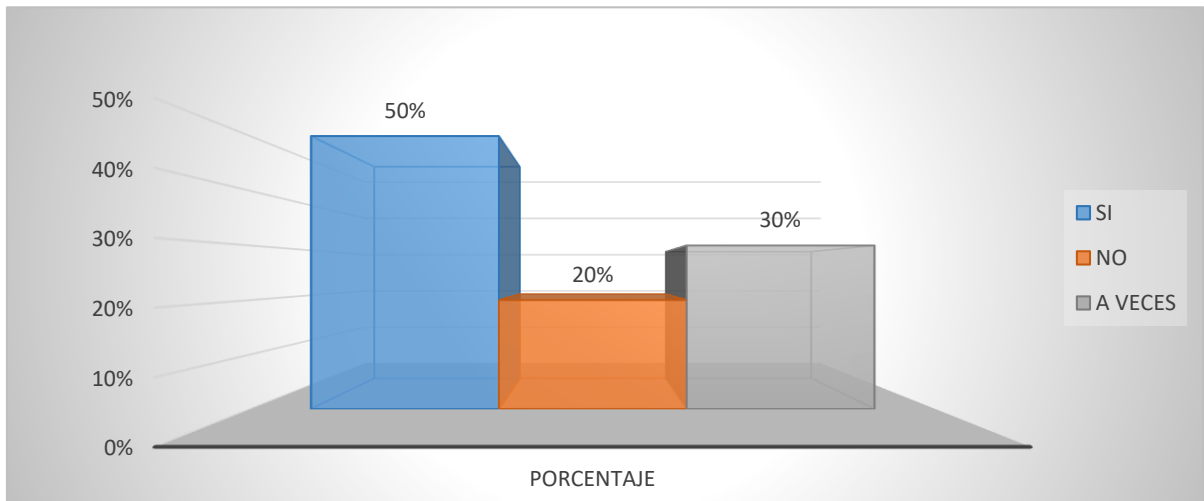
**Tabla 3 Distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	50,0%
NO	6	20,0%
A VECES	9	30,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral - 2015

#### Análisis e Interpretación:

En la tabla 3 podemos observar que de un total de 30 SERUMISTAS encuestados en la Red Funcional Ambo, de acuerdo a la información que se proporciona, 15 (50%) la distribución del ambiente de trabajo sí le facilita la realización de sus labores, 6 (20%) la distribución del ambiente de trabajo no le facilita la realización de sus labores, 9 (30%) la distribución del ambiente de trabajo a veces le facilita la realización de sus labores.



**Figura 3. Distribución física del ambiente de trabajo y facilita la realización de sus labores del personal SERUMS**

**Tabla 4 Persona con que trabaja le apoyan y no toma distancia con ella de la Red Funcional Ambo-del personal SERUMS-2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	26,7%
NO	12	40,0%
A VECES	10	33,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral - 2015

#### Análisis e Interpretación:

En la tabla 4 podemos observar que de un total de 30 SERUMISTAS encuestados en la Red Funcional Ambo, de acuerdo a la información que se proporciona, 8 (26,7%) quienes afirman no tomar distancia con las personas que trabaja y que estos le apoyan, 12 (40.0%) prefiere tomar distancia con las personas que trabaja ya que en ningún momento le apoyan en su trabajo, 10 (33,3%) a veces prefieren tomar distancia con las personas que trabaja.

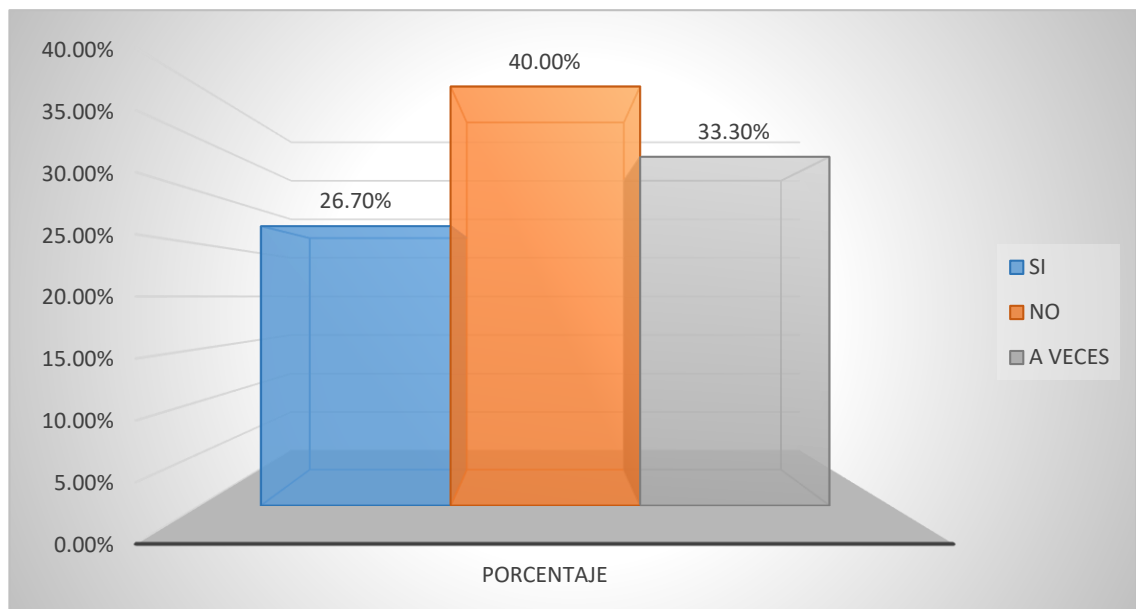


Figura 4. Trabaja, le apoyan y no toma distancia con ellas el personal SERUMS

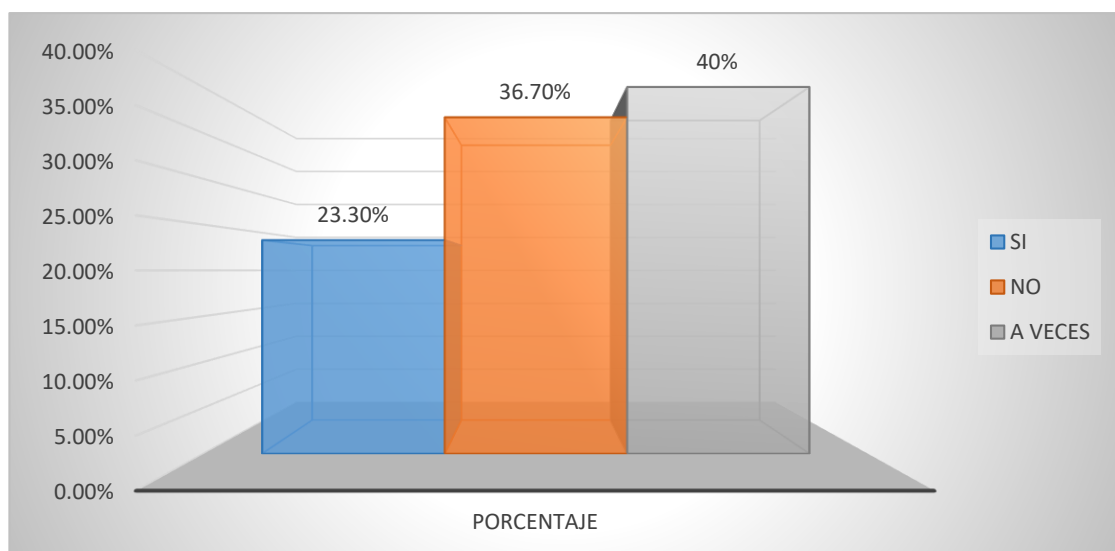
**Tabla 5. Agradable compartir el trabajo con otros compañeros del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo - 2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	23,3%
NO	11	36,7%
A VECES	12	40,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral - 2015

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla 5 podemos observar que de un total de 30 SERUMISTAS encuestados en la Red Funcional Ambo, de acuerdo a la información que se proporciona, 7 (23.3%) si le resulta agradable compartir el trabajo con otros compañeros, 11 (36.7%) no le resulta agradable compartir el trabajo con otros compañeros; 12 (40%) a veces le resulta agradable compartir el trabajo con otros compañeros.



**Figura 5. Agradable compartir el trabajo con otros compañeros del personal SERUMS**

### c. Reconocimiento Personal y social

**Tabla 6 Percibe que su institución le da un buen trato del personal**

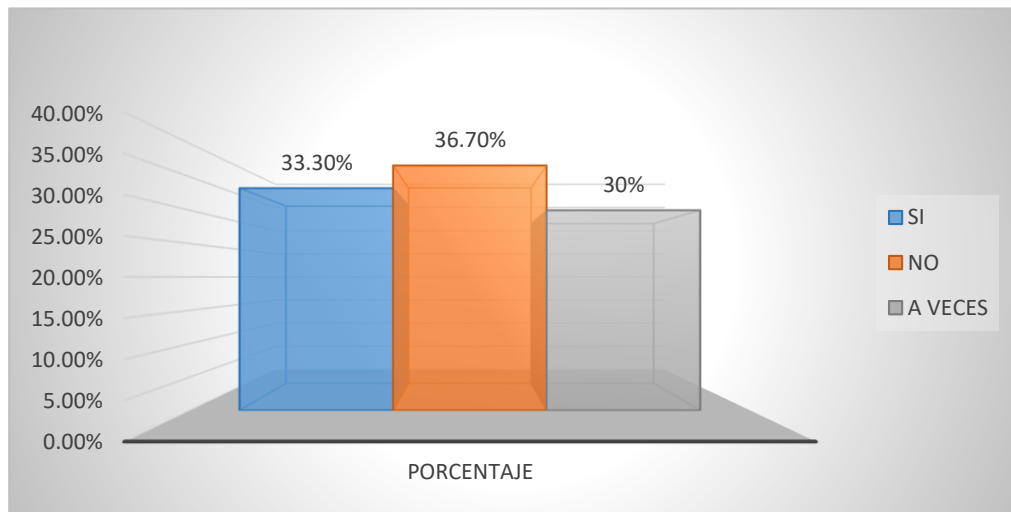
**SERUMS de la Red Funcional Ambo - 2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	33,3%
NO	11	36,7%
A VECES	9	30,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral - 2015

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla 6 podemos observar que de un total de 30 SERUMISTAS encuestados en la Red Funcional Ambo, de acuerdo a la información que se proporciona, 10 (33.3%) quienes confirman percibir buen trato de parte de su institución de trabajo; 11 (36.7%) que niega percibir buen trato de parte de su institución de trabajo; 9 (30.0%) siente que a veces percibir buen trato de parte de su institución de trabajo.



**Figura 6. Percibe que su institución le da una buen trato del personal SERUMS**

**Tabla 7. Reconocen las horas extras que laboraste sin limitar tu trabajo del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo - 2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	10,0%
NO	11	36,7%
A VECES	16	53,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral - 2015

Análisis e Interpretación:

En la tabla 7 podemos observar de un total de 30 SERUMISTAS encuestados en la Red Funcional Ambo, de acuerdo a la información que se proporciona, 3 (10.0%) confirma que le desagrada que limiten su trabajo por no reconocer el tiempo extra de trabajo; 11 (36,7%) niega que sientan desagrado por limitar su trabajo por no reconocer el tiempo extra de trabajo; 16 (53.3%) siente a veces desagrado por limitar su trabajo por no reconocer el tiempo extra de trabajo

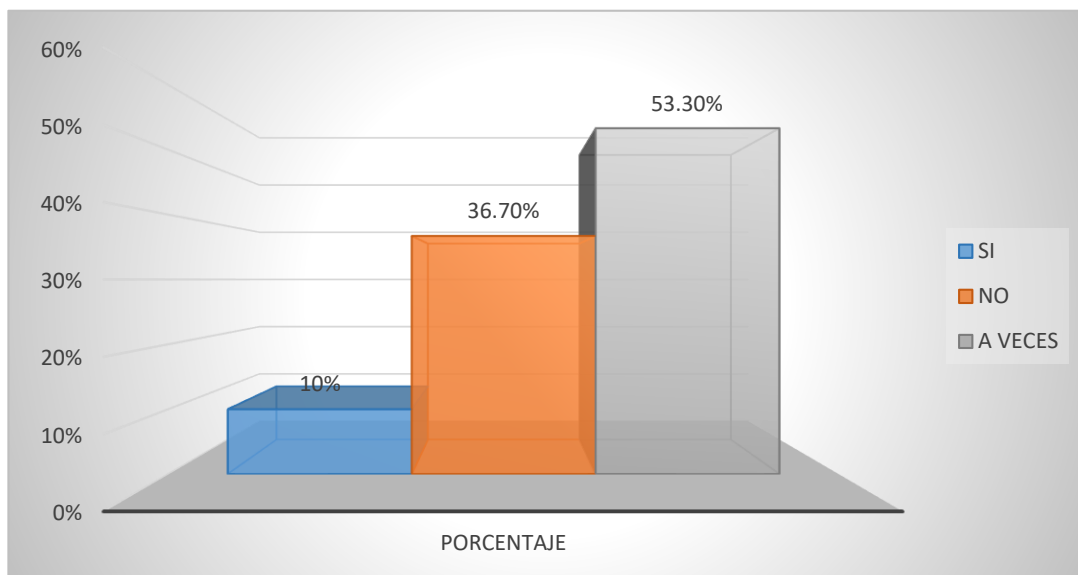


Figura 7. Reconocen las horas extras que laboraste sin limitar tu trabajo como personal SERUMS

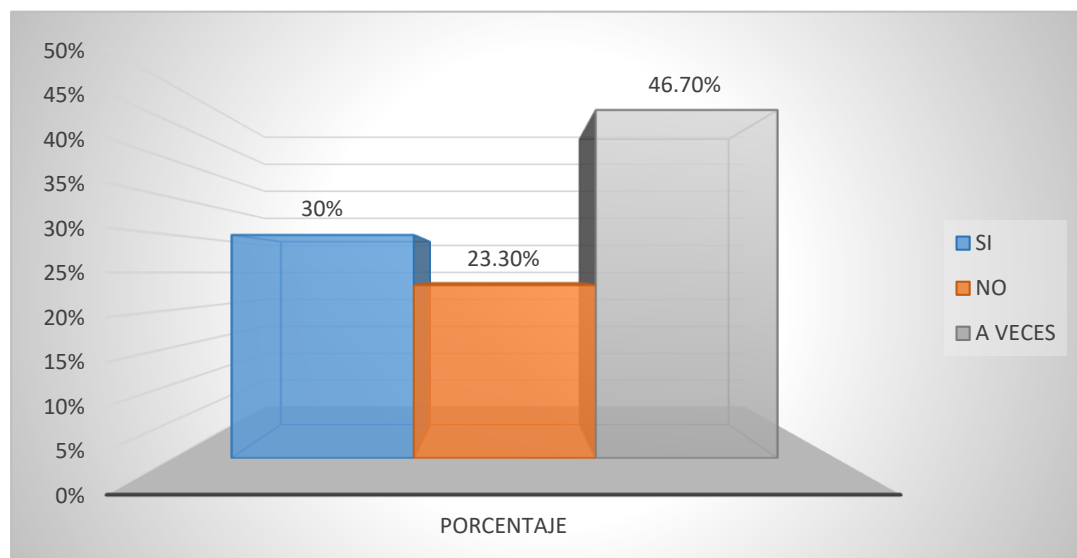
**Tabla 8. El jefe inmediato y de la institución valora el esfuerzo que pone en el trabajo como personal SERUMS de la Red Funcional Ambo - 2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	30,0%
NO	7	23,3%
A VECES	14	46,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral - 2015

Análisis e Interpretación:

En la tabla 8 podemos observar de un total de 30 SERUMISTAS encuestados en la Red Funcional Ambo, de acuerdo a la información que se proporciona, 9 (30.0%) confirma que su jefe inmediato y de la institución valora su esfuerzo, 7 (23,3%) sienten que no valoren su esfuerzo su jefe inmediato y de la institución, 14 (46.7%) siente a veces valoran su esfuerzo que pone en el trabajo sus superiores.



**Figura 8. El jefe inmediato y de la institución valora el esfuerzo que pone en el trabajo como personal SERUMS**



#### d. Beneficios Económicos

**Tabla 9. tu sueldo debería ser más o igual con otras carreras profesionales como personal SERUMS de la Red Funcional Ambo - 2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	56.7%
No	0	0%
A VECES	13	43,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral - 2015

#### Análisis e Interpretación:

En la tabla 9 podemos observar de un total de 30 SERUMISTAS encuestados en la Red Funcional Ambo, de acuerdo a la información que se proporciona, 17 (56.7%) confirma que su sueldo debería ser igual o más que a otra carrera profesional; 0 (0%) no cree que su sueldo sea justo, 13 (43.3%) siente a veces que su sueldo debería ser igual o más que de otras carreras profesionales.

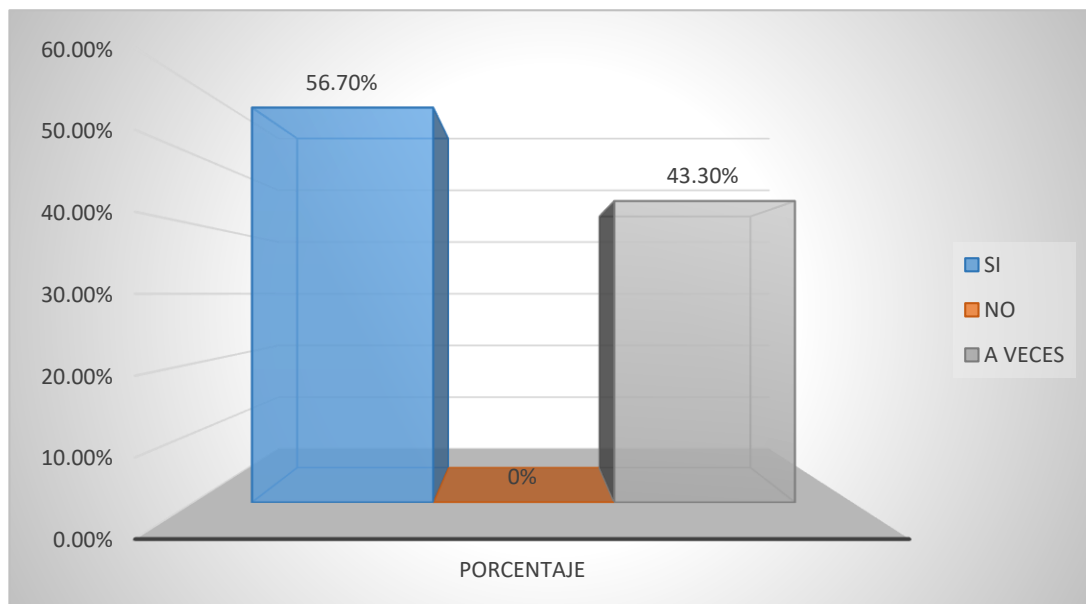


Figura 9. Tu sueldo debería ser más o igual con otras carreras profesionales como personal SERUMS

**Tabla 10. Orden de importancia de los factores de Satisfacción Laboral del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo - 2015**

FACTORES	Frecuencia	Porcentaje
SIGNIFICACION DE LA TAREA	2	6,7%
CONDICIONES DE TRABAJO	15	50,0%
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	8	26,7%
BENEFICIOS ECONOMICOS	5	16,7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral - 2015

Análisis e Interpretación:

En la tabla 10 podemos observar de un total de 30 SERUMISTAS encuestados en la Red Funcional Ambo, de acuerdo a la información que se proporciona, 2 (6,7%) considera que la significancia de tarea es el factor más importante para la satisfacción en el trabajo, 15 (50.0%) considera que las condiciones de trabajo es un factor más importante para la satisfacción en el trabajo, 8 (26,7%) considera que el reconocimiento personal y social es el factor más importante para la satisfacción en el trabajo, 5 (16.7%) considera que el factor beneficios económicos es más importante para la satisfacción en el trabajo.

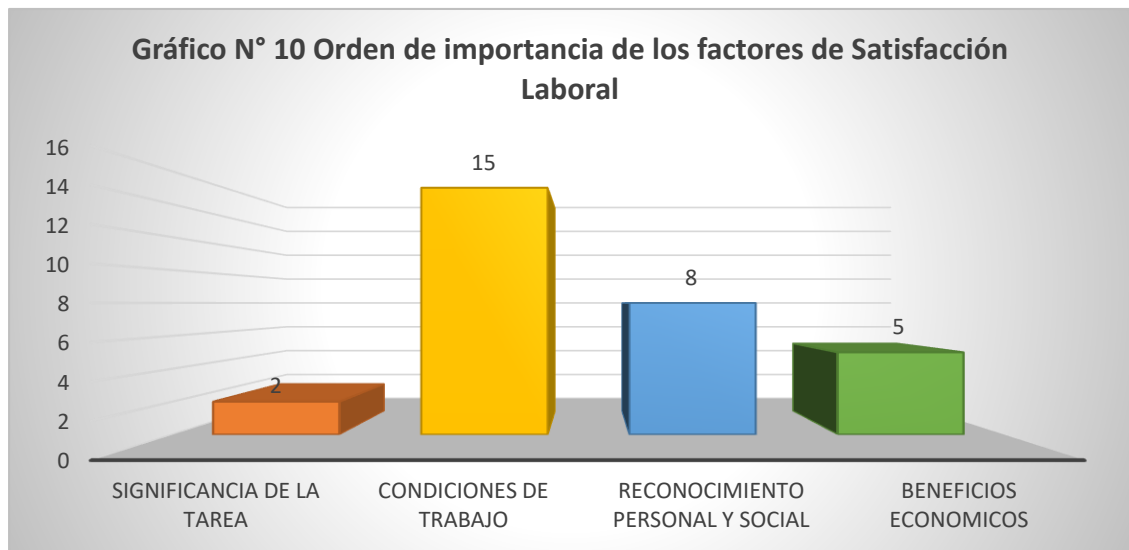


Figura 10. Orden de importancia de los factores de Satisfacción laboral del personal SERUMS

**Tabla 11. Nivel de Satisfacción Laboral del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo - 2015**

FACTORES	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Alta	De 27 – 34	2	6.7%
Satisfacción Media	De 15 – 26	10	33.3%
Satisfacción Baja	De 00 – 14	18	60.0%
<b>TOTAL</b>		30	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral - 2015

Análisis e interpretación:

En la tabla 11 podemos observar de un total de 30 SERUMISTAS encuestados en la Red Funcional Ambo, de acuerdo a la información que se proporciona, 2(6,70%) manifiesta encontrarse con un nivel alto de satisfacción laboral, 10(33,30%) presenta una mediana satisfacción laboral, 18(60,00%) señala encontrarse con una baja satisfacción laboral.

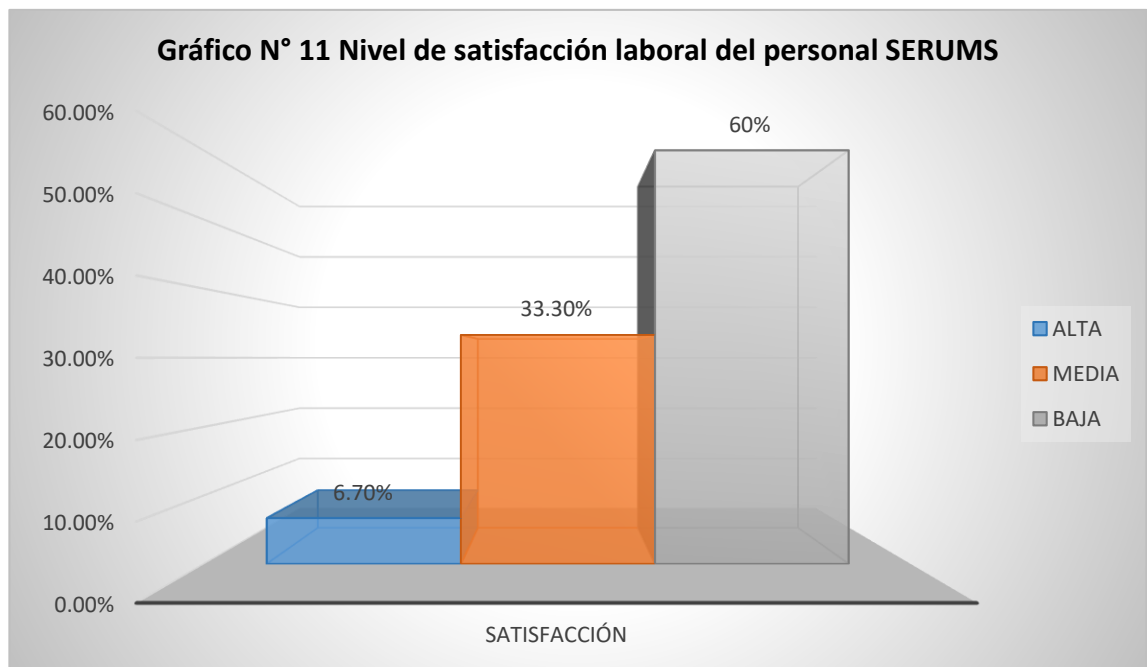


Figura 11. Nivel de satisfacción laboral del personal SERUMS

### 4.1.3. Tablas de Desempeño Laboral

#### a. Adaptabilidad

**Tabla 12. Mantiene la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	43,3%
NO	14	46,7%
A VECES	3	10,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Test de desempeño laboral– 2015

Análisis e interpretación:

En la tabla 12 podemos observar de un total de 100% (30) SERUMISTAS evaluados por sus jefes inmediatos mediante un test en la Red Funcional Ambo, 13 (43,3%) confirma que su personal mantiene la efectividad en todos los campos y cargos designados; 14 (46.7%) niega que su personal mantiene la efectividad en todos los campos y cargos designados, 3 (10,0%) siente a veces que su personal mantiene la efectividad en todos los campos y cargos designados.

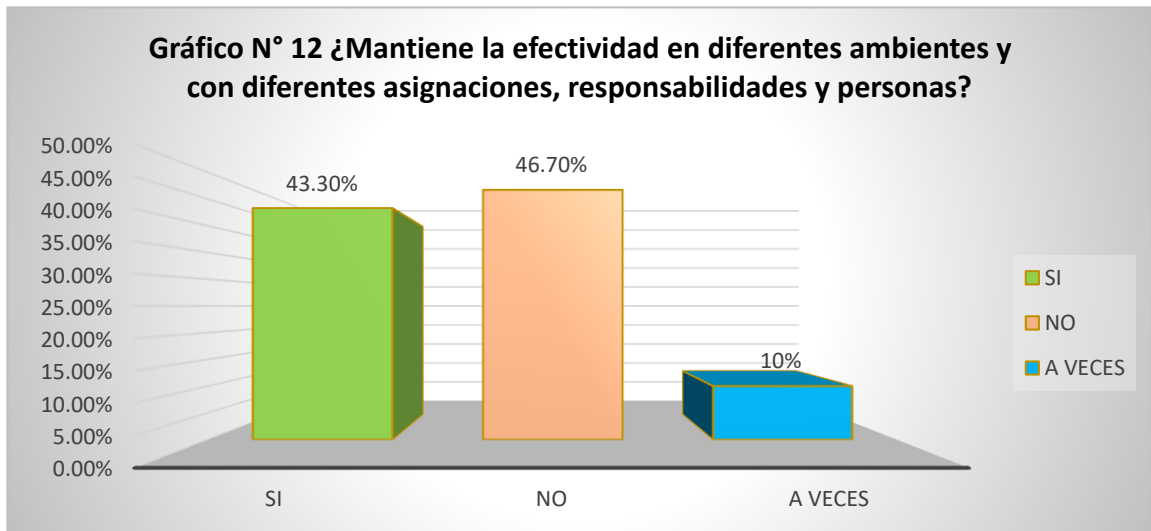


Figura 12. Mantiene efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personal el personal SERUMS

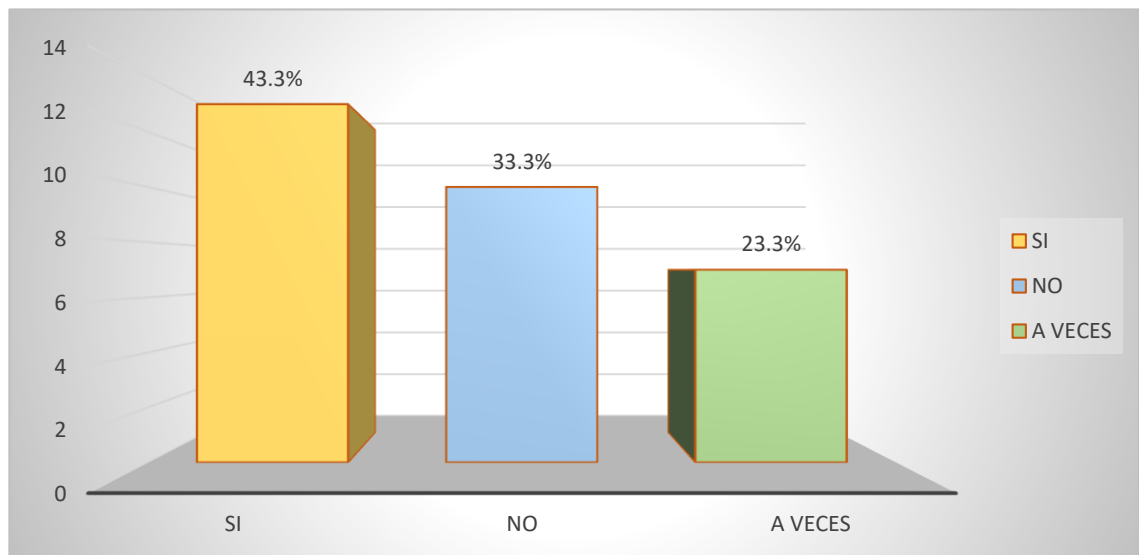
**Tabla 13. Procura desarrollar y mantener cierta correspondencia con el ambiente de trabajo el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	43,3%
NO	10	33,3%
A VECES	7	23,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Test de desempeño laboral– 2015

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla 13 podemos observar de un total de 100% (30) SERUMISTAS evaluados por sus jefes inmediatos mediante un test en la Red Funcional Ambo, 13 (43,3%) confirma que su personal procura desarrollar y mantener cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, 10 (33,3%) niega que su personal procura desarrollar y mantener cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, 7 (23,3%) siente a veces su personal procura desarrollar y mantener cierta correspondencia con el ambiente de trabajo.



**Figura 13. Procura desarrollar y mantener cierta correspondencia con el ambiente de trabajo el personal SERUMS**

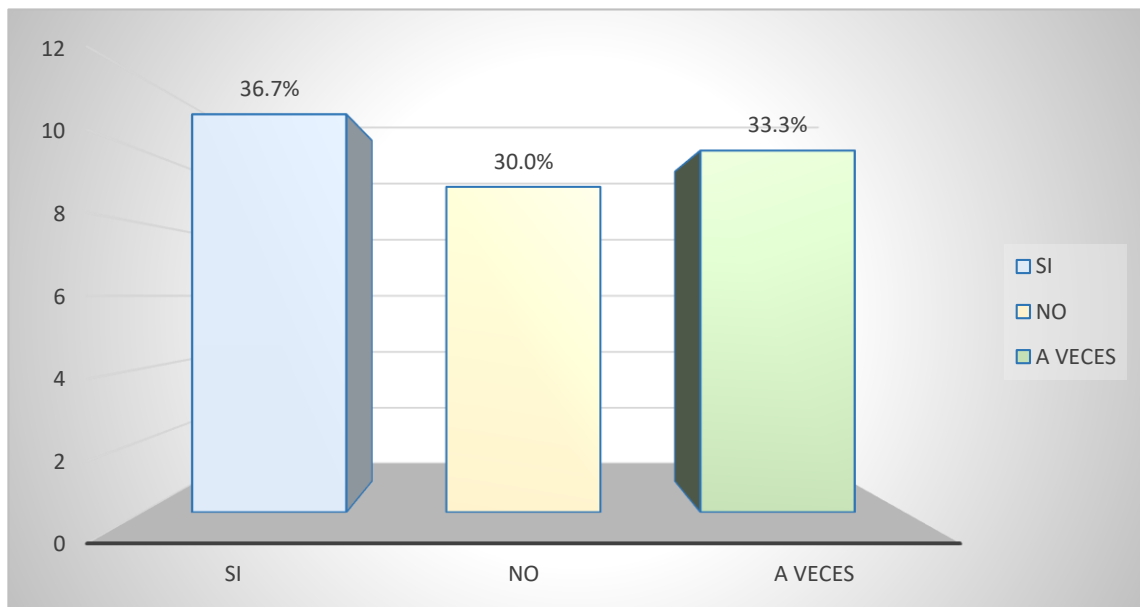
**Tabla 14. Se adecúa con las características de trabajo en su servicio el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	36,7%
NO	9	30,0%
A VECES	10	33,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Test de desempeño laboral – 2015

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla 14 podemos observar de un total de 100% (30) SERUMISTAS evaluados por sus jefes inmediatos mediante un test en la Red Funcional Ambo, 11 (36,7%) confirma que se adecua con las características de trabajo de su servicio, 9 (30.0%) niega que se adecua con las características de trabajo de su servicio, 10 (33,3%) mencionan que a veces su personal se adecua con las características de trabajo de su servicio.



**Figura 14. Se adecúa con las características de trabajo en su servicio el personal SERUMS**

### b. Comunicación.

**Tabla 15. Expresa sus ideas de manera asertiva ya sea en grupo o individualmente el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	33,3%
NO	9	30,0%
A VECES	11	36,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Test de desempeño laboral– 2015

#### Análisis e Interpretación:

En la tabla 15 podemos observar de un total de 100% (30) SERUMISTAS evaluados por sus jefes inmediatos mediante un test en la Red Funcional Ambo, 10 (33,3%) confirma que su personal expresa asertivamente sus ideas individualmente o en grupo dentro de su servicio de trabajo, 9 (30.0%) niega que su personal expresa asertivamente sus ideas individualmente o en grupo dentro de su servicio de trabajo, 11 (36,7%) siente a veces su personal expresa asertivamente sus ideas individualmente o en grupo dentro de su servicio de trabajo.

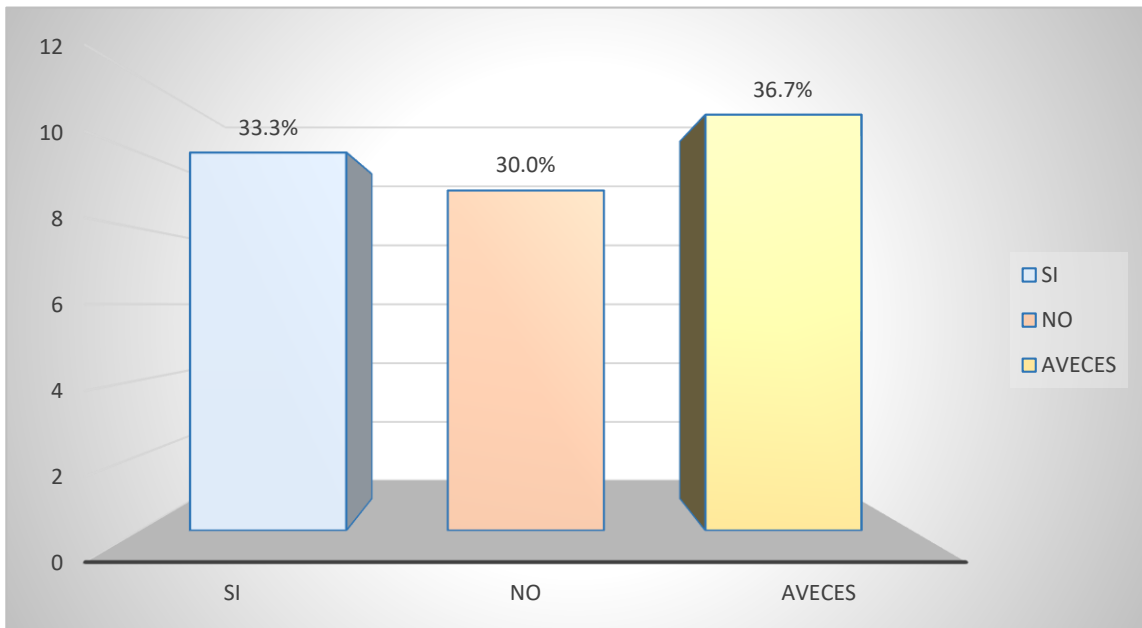


Figura 15 expresa sus ideas de manera asertiva ya sea en grupo o individualmente el personal SERUMS

### c. Iniciativa

**Tabla 16 Lidera activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	40,0%
NO	8	26,7%
A VECES	10	33,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Test de desempeño laboral – 2015

#### Análisis e Interpretación:

En la tabla 16 podemos observar de un total de 100% (30) SERUMISTAS evaluados por sus jefes inmediatos mediante un test en la Red Funcional Ambo, 12 (40%) confirma que su personal es un líder que colabora con alcanzar los objetivos en el servicio y la institución; 8 (26.7%) niega que su personal es un líder que colabora con alcanzar los objetivos en el servicio y la institución, 10 (33,3%) siente a veces su personal se expresa como un líder que colabora con alcanzar los objetivos en el servicio y la institución.

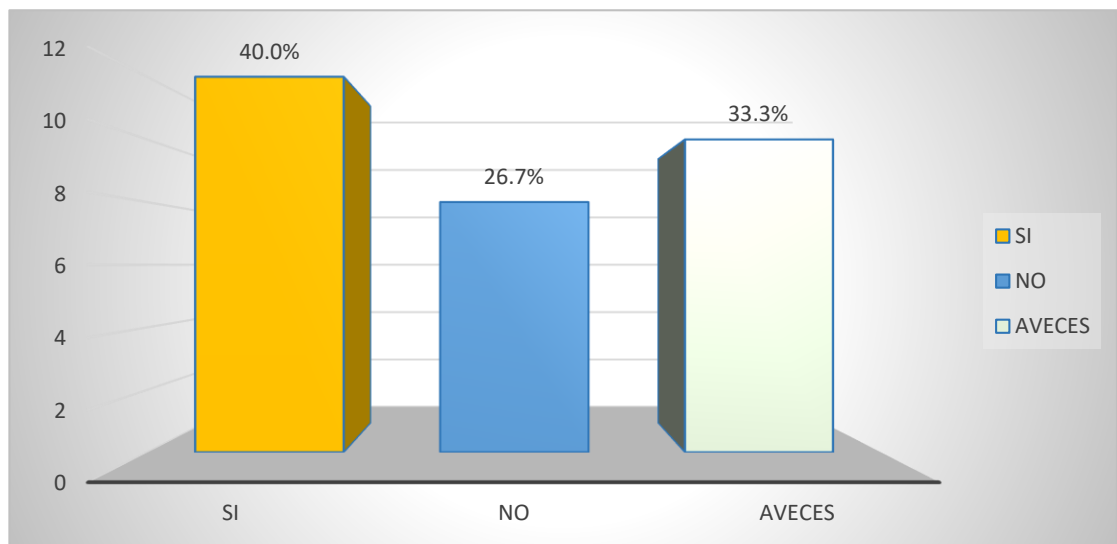


Figura 16. Lidera activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos el personal SERUMS



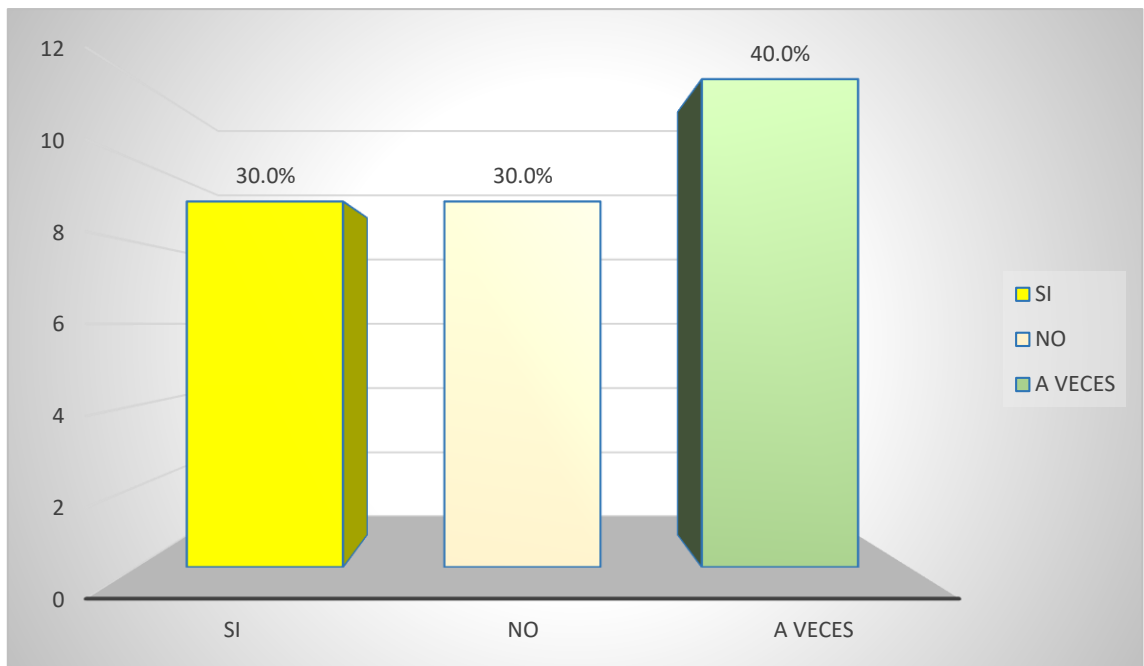
**Tabla 17. Crea situaciones que solucionan problemas, en lugares de aceptarlas pasivamente el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	30,0%
NO	9	30,0%
A VECES	12	40,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Test de desempeño laboral– 2015

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla 17 podemos observar de un total de 100% (30) SERUMISTAS evaluados por sus jefes inmediatos mediante un test en la Red Funcional Ambo, 9 (30,0%) confirma que su personal ayuda a solucionar problemas y no las acepta pasivamente en su servicio, 9 (30,0%) niega que su personal ayuda a solucionar problemas y las aceptan pasivamente, 12 (40,0%) siente a veces su personal que su personal ayuda a solucionar problemas de su servicio.



**Figura 17. Crea situaciones que solucionan problemas en lugares de aceptarlas pasivamente el personal SERUMS**

#### d. Conocimientos

**Tabla 18. Se mantiene actualizado acorde a los avances y tendencias relacionadas a su área de experiencia el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	33,3%
NO	11	36,7%
A VECES	9	30,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Test de desempeño laboral – 2015

#### Análisis e Interpretación:

En la tabla 18 podemos observar de un total de 100% (30) SERUMISTAS evaluados por sus jefes inmediatos mediante un test en la Red Funcional Ambo, 10 (33,3%) confirma que su personal se encuentra actualizado con los avances y tendencias relacionado a su área; 11 (36,7%) niega que su personal se encuentra actualizado con los avances y tendencias relacionado a su área; 11 (36,7%) siente a veces su personal que su personal se encuentra actualizado con los avances y tendencias relacionado a su área.

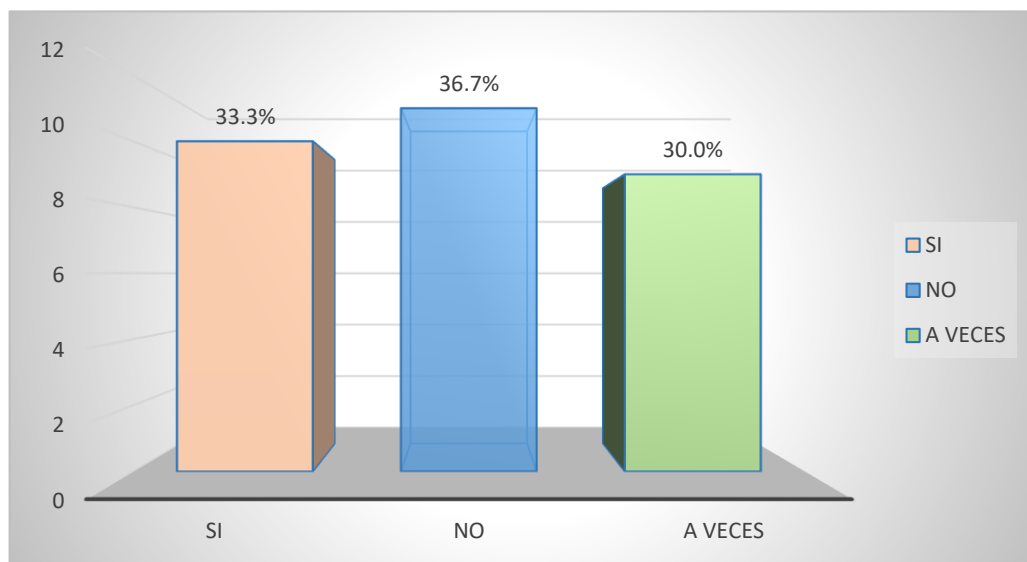


Figura 18. Mantiene actualizado acorde a los avances y tendencias relacionados a sus área el personal SERUMS

### e. Desarrollo de Talentos

**Tabla 19 Manifiesta habilidades y competencias con los miembros de su equipo, planificando actividades alcanzar los objetivos el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	30,0%
NO	15	50,0%
A VECES	6	20,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Test de desempeño laboral – 2015

#### Análisis e interpretación:

En la tabla 19 podemos observar de un total de 100% (30) SERUMISTAS evaluados por sus jefes inmediatos mediante un test en la Red Funcional Ambo, 9 (30,0%) confirma que su personal desarrolla habilidades y competencias con los miembros de su equipo de trabajo; 15 (50.0%) niega que su personal desarrolla habilidades y competencias con los miembros de su equipo de trabajo; 6 (20,0%) siente a veces su personal desarrolla habilidades y competencias con los miembros de su equipo de trabajo.

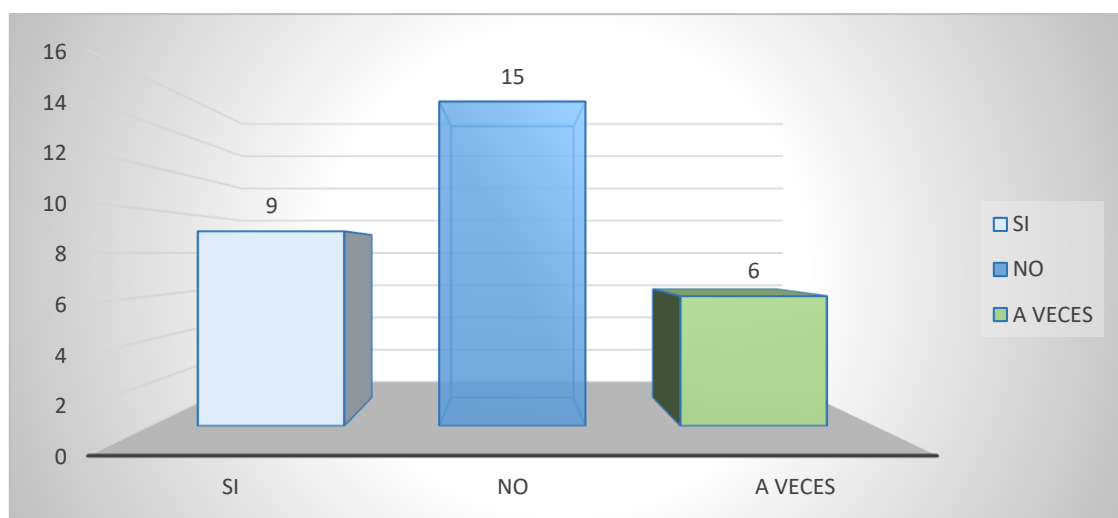


Figura 19. Manifiesta habilidades y competencias con los miembros de su equipo, planificando actividades para alcanzar los objetivos el personal SERUMS

**Tabla 20 Nivel de Desempeño del personal SERUMS de la Red funcional Ambo-2015**

FACTORES	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Alta	De 22 – 34	1	3.3%
Desempeño Media	De 11 – 22	13	43.4%
Desempeño Baja	De 00 – 10	16	53.3%
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Test de desempeño laboral- 2015

Análisis e interpretación:

En la tabla 20 podemos observar de un total de 30 SERUMISTAS evaluado mediante un Test por sus jefes inmediatos, en la Red Funcional Ambo, 1 (3.30%) manifiesta encontrarse con un nivel alto de desempeño laboral, 13 (43,40%) presenta un mediano desempeño laboral, 16 (53,30%) señala encontrarse con un bajo desempeño laboral. La gráfica en barra N°28 indica, descriptivamente, la proporción predominante opina que el desempeño laboral es bajo.

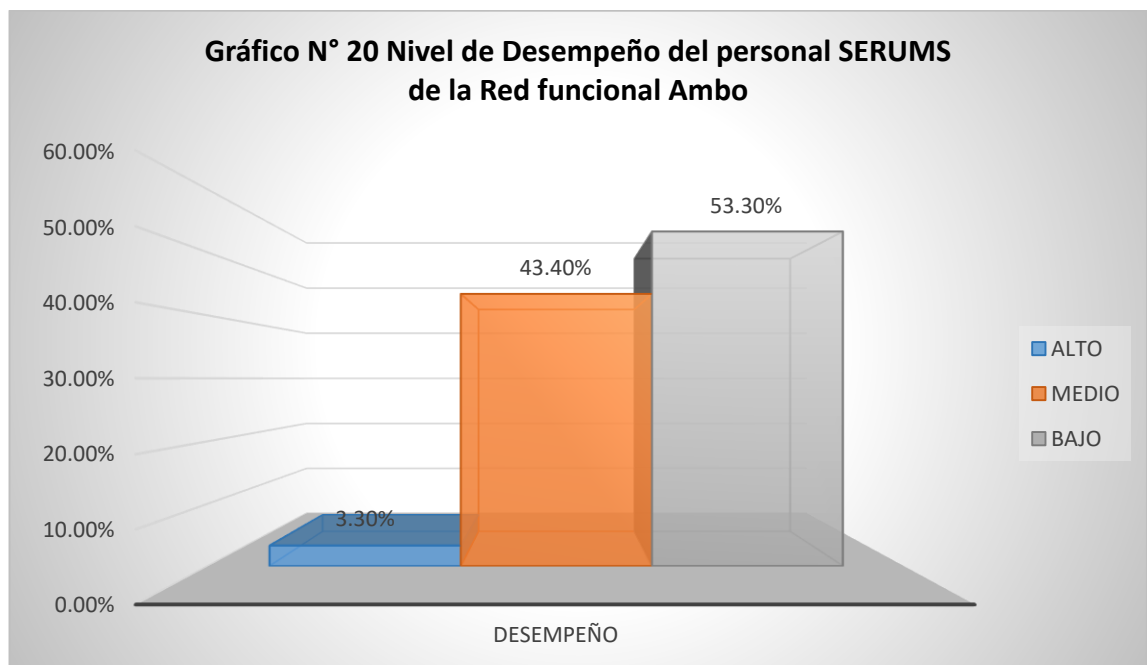


Figura 20. Nivel de desempeño del personal SERUMS

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Hipótesis General

**Tabla 21 Relación entre la Satisfacción y el Desempeño laboral del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015**

Variables de Correlación	Rho Spearman	Pvalor
Satisfacción Laboral	0.410	0.004
Desempeño Laboral	<b>0.410</b>	0.004
<b>TOTAL</b>		30

° la correlación es significativa al nivel 0.05

Análisis e Interpretación:

En la tabla 21, se muestra la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo-2015, existe una relación significativa y positiva ( $\rho=0.410$ ,  $P=0.004$ ) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

### 4.2.2. Correlación

**Tabla 22 Relación entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño del personal SERUMS.**

Variables de Correlación	Rho Spearman	Pvalor
Significancia de tarea y desempeño laboral	<b>0.192</b>	<b>0.308</b>
Condiciones de trabajo y desempeño laboral	<b>0.603</b>	<b>0.000</b>
Reconocimiento personal y social con el desempeño laboral	<b>0.713</b>	<b>0.000</b>
Beneficios económicos y desempeño laboral	<b>0.561</b>	<b>0.001</b>
<b>TOTAL</b>		30

El análisis de correlación deja en evidencia que las condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios económicos se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral del personal SERUMS este resultado conduce a aceptar la hipótesis de la investigación. La correlación positiva indica que en la media que mejora la condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios económicos mejora el desempeño laboral del trabajador.

**Tabla 23 Satisfacción y dimensiones del Desempeño laboral**

<b>Variables de Correlación</b>	<b>Rho Spearman</b>	<b>Pvalor</b>
Satisfacción con adaptabilidad	<b>0.243</b>	<b>0.195</b>
Satisfacción con comunicación	<b>0.819</b>	<b>0.002</b>
Satisfacción con iniciativa	<b>0.796</b>	<b>0.000</b>
Satisfacción y conocimientos	<b>0.680</b>	<b>0.000</b>
Satisfacción y trabajo en equipo	<b>0.561</b>	<b>0.001</b>
satisfacción y desarrollo de talentos	<b>0.154</b>	<b>0.416</b>
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

El análisis de correlación deja en evidencia que la comunicación, iniciativa, conocimientos y trabajo en equipo se relaciona de manera significativa (Sig.<0.05) con la satisfacción laboral del personal SERUMS este resultado conduce a aceptar la hipótesis de la investigación. La correlación positiva indica que en la media

que mejora la comunicación, iniciativa, conocimiento y trabajo en equipo el personal se muestra más satisfecho.

### **Resumen**

Luego de analizar cada una de las interpretaciones de los resultados a las encuestas, y los test de desempeño laboral, se puede concluir que la Red Funcional Ambo afronta un difícil momento en la satisfacción laboral de su personal SERUMS, por motivo del factor principal que es las Condiciones de Trabajo, seguido del factor de Reconocimiento del Personal; la institución no toma en cuenta sus ideas, no invierte en un profesional que pueda corregir los problemas de conducta entre trabajadores y todo esto hace que repercuta en su comportamiento y su desempeño en el trabajo.

### **Contrastación de hipótesis**

La Satisfacción laboral tiene una relación significativa con el desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo,

El análisis de correlación deja en evidencia que las condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios económicos se relaciona de manera significativa ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) con el desempeño laboral y sus dimensiones de comunicación, iniciativa, conocimientos y trabajo en equipo conduce a aceptar la hipótesis de la investigación.

La correlación positiva indica que en la media que mejora la satisfacción del personal SERUMS en sus diferentes dimensiones muestra un mejor desempeño laboral en la red de Salud Funcional Ambo-2015.

### **Estadística inferencial**

La Satisfacción Laboral tiene una relación significativa con el desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo, en base a la buena conducta y la percepción de sus colaboradores, esto nos indica que la hipótesis se confirma ya que los resultados de las encuestas nos dicen que un personal insatisfecho en su lugar de

trabajo, origina malestar y negatividad de parte de los colaboradores, por lo tanto, esto repercute hacia su desempeño hacia los usuarios.

<b>CORRELACIONES</b>		<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>NIVEL DE DESEMPEÑO</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	Correlación de Spearman	1	,410"
	Sig. (bilateral)	30	,004
	n		30
<b>NIVEL DE DESEMPEÑO</b>	Correlación de Spearman	,410"	1
	Sig. (bilateral)	30	,004
	n		30

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,05

Se puede concluir que existe una relación significativa entre las dos variables: Satisfacción laboral y nivel de Desempeño laboral, ya que el coeficiente de correlación entre ellas si es significativo –  $\rho = 0,410$   $p \leq 0,004$ .

#### 4.3. Discusión de resultados

De los resultados obtenidos en la investigación, se puede deducir que las características sociodemográficas del personal SERUMS, en la actualidad la Red funcional Ambo recepciona 30 personal SERUMS todos los años en el mes de abril, de los cuales en el 2015; 18 son de sexo femenino y 12 de sexo masculino, teniendo como edad promedio 25 años, y las profesiones más predominantes son de enfermería y obstetricia. Según los reportes de 3 años anteriores descritos por la DIRESA Huánuco, el predominio del sexo femenino aumento y la edad promedio se mantuvo; por qué el 2012 fue el personal SERUMS, 10 de sexo femenino y 20 de sexo masculino, la edad promedio fue de 25 años; las plazas SERUMS no se modificaron desde el 2013.



La Satisfacción Laboral del personal SERUMS, 2 (6.7%) tiene un nivel de satisfacción alta, 10 (33.3%) satisfacción media, y 18 (60.0%) su satisfacción es bajo; relacionando este resultado con el factor de las condiciones de trabajo y reconocimiento con respecto a la Variable. Estos hallazgos se ven reflejado por manifiesto por Rodriguez P. Retamal O. Lizana E. y Cornejo A (2009)<sup>23</sup>. sobre “Clima y Satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena” donde concluye que existe una relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral; y que el nivel mostrado de satisfacción en la empresa fue baja en una 50%, motivo porque existía un mal clima organizacional. También según la investigación de Nancy Elizabeth Castañeda Eugenio (2005)<sup>13</sup> sobre “Satisfacción Laboral y Condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano”, en Huánuco, donde concluye que las condiciones físicas y materiales otorgan un porcentaje significativo de Satisfacción, dando una insatisfacción del personal asistencial (64%) y administrativo (60%), establecen una relación significativa entre las condiciones de trabajo con el nivel de satisfacción

Por otro lado, de estos datos se puede concluir del nivel de desempeño Laboral del personal Serums 1 (3.3%) manifiesta un Desempeño alto,13( 43.4%) demuestra un nivel de desempeño medio, y un 16 (53.3%) es bajo; relacionando este resultado con los resultados obtenidos del nivel de satisfacción; estos resultados se pone en manifiesto según cuento Amayo mary; con la investigación “influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud de la microred Valle de Yanamarca Acolla - Jauja”, aplicado a 41 trabajadores el cual concluye como resultado el

nivel de clima organizacional es intermedio (31.7%) y el del desempeño laboral es superior con un promedio de (61,3%) demuestran un buen desempeño.

De acuerdo a los resultados, existe una relación entre Satisfacción laboral y el nivel de desempeño en el personal SERUMS, dado que los valores de,  $r = 0,862$   $p \leq 0,000$ s se afirma la hipótesis en que existe una influencia alta entre la Satisfacción Laboral con su desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo. Así como manifiesta Chilang D, Martin P. y Nuñez (2010)<sup>9</sup>. en su investigación sobre “Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño” donde los resultados arrojaron que los empleados que participaron se encontraban en un rango de desempeño regular a bueno (68%), mientras que lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel y también su desempeño.

Al igual que Gladis Elene Rosales Alcántara (2006)<sup>12</sup> con su investigación sobre “influencia de la satisfacción laboral en nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital II Essalud Huánuco 2004”, en Huánuco – Perú, el cual concluye en que se encontraron en parte de los trabajadores una satisfacción laboral media y un desempeño laboral estándar (50%), en cuanto a la relación de estas variables por cada tipo de personal registraron asociaciones altas y muy altas ( $r > 0.5$ ) asumiendo que mientras crece la satisfacción laboral también lo hace el desempeño de cada trabajador de estudio.

De acuerdo con lo analizado la mayoría de los trabajadores SERUMS coinciden en no encontrarse conforme al trabajar con el personal nombrado o

antiguo en su institución, motivo que ellos manifiestan recelo profesional, hostigamiento y sobrecarga laboral ante el personal SERUMS, además de no recibir el apoyo de sus jefes inmediatos, que sus grados de experiencia, sus iniciativas y propuestas no son consideradas en las tomas de decisiones, conllevando a un bajo grado de involucramiento en las labores diarias limitándose así a realizar solo los trabajos que se les encomiendan.

El aporte científico de la presenta tesis aportará científicamente a otras investigaciones; al determinar que el nivel de Satisfacción del personal SERUMS es bajo, porque de 30 encuestados determinaron, que su insatisfacción se debió al factor de condición de trabajo 15/50%, 8/26,7% al factor reconocimiento del personal y social 5(16, 7%) beneficios económicos y 2/26, 7% significancia de la tarea. De igual manera el nivel de desempeño laboral del personal SERUMS fue bajo, siendo la comunicación, iniciativa, conocimientos y trabajo en equipo los factores más afectados en la Red Funcional Ambo.

## CONCLUSIONES

- En esta tesis se determinó que existe una relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño del trabajador SERUMS de la Institución. Existiendo una correlación alta entre las dos variables: Satisfacción laboral y nivel de desempeño laboral, ya que el coeficiente de correlación entre ellas si es significativo en relación  $a - r = 0,862 p \leq 0,000$ , donde según Spearman la proximidad de r a 1.00 determina que esta correlación es fuerte.
- Con respecto a las características sociodemográficas del personal Serums con los resultados descritos en la investigación, se concluye que existe mayor influencia de mujeres 18/60% y varones 12/40% realizando su SERUMS, la edad promedio es de 25 años y que la ocupación y/o profesión de la muestra en estudios son 10/33.3 % enfermería, 8/26.7% médicos y 2 /6.7% odontólogos.
- En relación al nivel de satisfacción laboral que manifestó la muestra en estudio, 2/6,70% manifiesta encontrarse con un nivel alto de satisfacción laboral, 10/33,30% presenta una mediana satisfacción laboral, 18/60,00% señala encontrarse con una baja satisfacción laboral, se concluye que el personal Serums estableció un bajo nivel de Satisfacción Laboral.
- En cuanto al nivel de desempeño percibido del personal Serums, 1/3,30% manifiesta encontrarse con un alto nivel de desempeño laboral, 16/53,30% señala encontrarse con un bajo desempeño laboral, se concluye que la muestra en estudio manifestó un bajo desempeño laboral.
- Los jefes de los servicios donde laboran el personal SERUMS perciben la insatisfacción de sus trabajadores a través de su mal desempeño como profesional y con los usuarios.
- Según los resultados de la escala de evaluación, el personal SERUMS determina que los beneficios económicos y la significancia de tarea no es un factor que incide en la satisfacción laboral. En cambio, respecto a las condiciones de trabajo y reconocimiento personal si son de consideración para su satisfacción y consecuente para un buen desempeño laboral.

## SUGERENCIAS

- Desarrollar labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas.
- Implementar talleres de juegos de roles donde se planteen y resuelvan los conflictos latentes o manifiestos entre el personal, así como los problemas comunicacionales. Desarrollar un periódico mural o una página WEB para facilitar la comunicación grupal.
- Explicar con detalle el Manual de Organización y funciones, así como los perfiles de cada puesto. Delinear con claridad las líneas de mando y de comunicación.
- Desarrollar cursos de empoderamiento que desarrollen en los trabajadores la identificación con la empresa y sus objetivos.
- Implementar dentro del plan de estudios de la Universidades curso de manejo administrativo en una institución de salud, donde dentro del silabo menciones temas de clima organizacional y soluciones para los conflictos internos en una institución; satisfacción laboral y manejo de las emociones dentro del trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvarez et al.(2006); Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública. Universidad de Trujillo, Perú,
2. Alvarez Espinoza R.(2008); Satisfacción Laboral en docentes: el caso de la Universidad de Lima, Perú.
3. Ardouin, Javier; Bustos, Claudio; Gavó, Rosa. Jarpa, Mauricio (2010). Motivación y satisfacción laboral. Disponible en URL: <http://www.udec.cl/~clbustos/apsique/labo>. Cantera López, Javier. NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación.
4. Atalaya Pisco, María Clotilde (2010).” Satisfacción laboral y productividad”. Revista de Psicología - Año III N° 5 septiembre, 1999. Disponible en URL: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevista/psicología/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevista/psicología/1999_n5/satisfaccion.htm).
5. Beltrán- Guzmán F.(1999) “Satisfacción Laboral en Presentadores de Servicio de Salud”. Jalapa, Veracruz: Instituto de Investigaciones Psicológicas, Universidad Veracruzana, pp. 12-24.
6. Basaglia F. (1994) “La Salud de los trabajadores”. 4ta edición. Mexico: Nueva Imagen. pp. 39-55.
7. Cuento Amallo Mary Kriss (2013); influencia del clima Orgaizacional en el Desempeño Laboral del Persnal de Salud de la Microred Valle de Yanamarca Acolla – Jauja.
8. Chiavenato, I. (2002) Administración de recursos humanos. 5ª. Edición. Colombia, Editorial Mc Graw Hill.
9. Chiang., Martin. y Nuñez (2010); Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Colombia.
10. Gaither, N. y Frazier, G. (2000), Administración de producción y operaciones. México International Thomson Editores.
11. Goncalves, Alexis. (2002) “Fundamentos del Clima Organizacional”. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
12. Gladis Elena Rosales Alcántara (2006); influencia de la Satisfacción Laboral en el Nivel de Desempeño de los Trabajadores del Hospital II Essalud Huánuco.

13. Nancy Elizabeth Castañeda Eugenio (2005); Satisfacción Laboral y Condiciones de trabajo de Usuarios internos del Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano" Huánuco.
14. La Escuela de Salud Pública en México. (2004) "La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de Calidad de la Atención Médica. México."
15. MANUEL DÍAZ, Alcedo. (2009) "Satisfacción y Desempeño Labora", pp. 85-88.
16. Mamani R. (2011) ; Análisis de los factores motores y de higiene de la Satisfacción Laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público "María Rosario Araoz Pinto" de Lima Metropolitana, Perú.
17. M. Martín y A. Núñez (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas (Biblioteca Comillas: Economía N°2).
18. A. Núñez, M. Salazar y M. Martín (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Salud de los Trabajadores 19 (1): 5-16.
19. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (2002).
20. Palma S. (2005) "Factores Motivadores que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de Sala de partos del Hospital Central Universitario".
21. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. y Boulain, P.V. (1974) Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology. pp59, 603-609.
22. Robbins, "Comportamiento Organizacional". (2009).
23. Rodríguez P., Retamal O., Lizana E. y Cornejo A. (2009) "Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena" Chile.
24. Salazar, Ligia. (2003) "Evaluación de Desempeño de Estudiantes de Salud"., pp 24.
25. Salom C, y D'Anello S. (2002) "Motivación al Logro, Actitud hacia el Trabajo, satisfacción laboral y estrés". Memorias EVEMO, 4ta edición, Mérida, Venezuela, pp. 85-93.

26. Samayoa, A. (2004) Satisfacción laboral en receptores pagadores de las agencias bancarias de capital mixto de la Ciudad de Guatemala. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.



# ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Preguntas de Investigación</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>	<b>Hipótesis de la Investigación</b>	<b>Variables y Dimensiones de la Investigación</b>	<b>Nivel, Tipo y Diseño de Investigación</b>	<b>Metodología de la Investigación</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral en el desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo, periodo 2015?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo 2015?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral del personal SERUM de las diferentes especialidades de Salud de la Red Funcional Ambo 2015?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación del desempeño laboral del personal SERUM de las diferentes especialidades de Salud de la Red Funcional Ambo 2015?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo, periodo 2015?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo, periodo 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Identificar las características Sociodemográficas del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo 2015.</p> <p>b) Medir la relación de la Satisfacción Laboral del personal SERUM de las diferentes especialidades de Salud de la Red Funcional Ambo 2015.</p> <p>c) Medir la relación del desempeño laboral del personal SERUM de las diferentes especialidades de Salud de la Red Funcional Ambo 2015</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H1: Existe relación significativa entre la Satisfacción laboral con su desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo. H0: No existe relación significativa entre la Satisfacción laboral con su desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: Existe relación significativa de Satisfacción Laboral presentes en el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo. H0: No existe relación significativa de Satisfacción Laboral presentes en el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo.</p> <p>H1: Existe relación significativa de Desempeño Laboral presentes en el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo, H0: No existe relación significativa de Desempeño Laboral presentes en el personal SERUMS de la Red Funcional Ambo.</p>	<p><b>Variable 1</b> Satisfacción de la madre</p> <p><b>Dimensiones</b> Elementos tangibles Capa Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos</p> <p><b>Variable 2</b> Desempeño Laboral</p> <p><b>Dimensiones</b> Adaptabilidad Comunicación Iniciativa Conocimientos Trabajo en equipo Desarrollo de talentos</p>	<p><b>Tipo</b> transversal, retrospectivo y descriptivo – explicativo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental Correlacional</p> <div data-bbox="1554 719 1774 863" style="text-align: center;"> </div> <p><b>Donde:</b>  <math>m</math> = muestra  <math>X_{01}</math> = Satisfacción laboral  <math>Y_{01}</math> = Desempeño Laboral  <math>r</math> = Relación</p>	<p><b>Población Muestral</b> La población está conformada por 30 personas que realizan su SERUMS (Servicio Rural Urbano Marginal de Salud) que adjudicaron su plaza remunerada y equivalente en la provincia de AMBO en el año 2015</p> <p><b>Tipo de muestreo</b> No probabilístico, por conveniencia.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b> *Encuesta *Psicométrico</p>

**ANEXO 2**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE**  
**INVESTIGACIÓN**

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

La presente investigación es conducida por \_\_\_\_\_, de la Universidad \_\_\_\_\_.

La meta de este estudio es

---



---



---

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

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

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_.

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es

---



---



---

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos.

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

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono anteriormente mencionado.

-----

---

Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

## ANEXO 3: INSTRUMENTOS

### UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

#### ESCUELA DE POSGRADO

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

**Título de la Investigación:** Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño del Personal SERUMS de la Red Funcional Ambo – 2015

**Objetivo:** Determinar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo, periodo 2015.

**Responsable:** Henry William´s Chamolí Falcón

**Instrucciones:** El cuestionario presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma, con fines estrictamente de estudio. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

#### Datos Generales

1. EDAD .....años
2. GENERO: Masculino ( ) Femenino ( )
3. PROFESIÓN.....  
ESPECIALIDAD.....  
CARGO ACTUAL.....
4. TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCION .....

**I. A continuación, se le solicita marcar el casillero correspondiente con un aspa (X), según su actuación de acuerdo a la satisfacción laboral:**

1. SI
2. NO
3. A VECES

N°	PREGUNTAS	SI	NO	A VECES
<b>SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>				
1	¿Siente que el trabajo que realiza, es justo para su forma de ser como persona?			
2	¿La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra?			
3	¿Se siente útil con la tarea que realiza?			
4	¿Las tareas que realiza le parece que tiene mucha importancia como otras?			
5	¿Le acumulan poco trabajo, y no le están explotando laboralmente?			
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>				
6	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores			

7	¿Siente que es agradable y confortable el ambiente donde trabaja?			
8	¿Las personas con quienes trabaja le apoyan y no toma distancia con ellas?			
9	¿El horario de trabajo te resulta incómodo?			
10	¿Es agradable compartir el trabajo con otros compañeros?			
11	¿Cuentas con el equipo e instrumental básico en su trabajo para un buen desempeño de sus labores?			
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL/SOCIAL</b>				
12	¿percibe que su institución le da un "buen trato"?			
13	¿El trabajo que realiza le hace sentir bien como persona y profesional?			
14	¿Te reconocen las horas extras que laboraste así no limitan tú trabajo?			
15	¿Tu jefe inmediato y de la institución valora el esfuerzo que pones en el trabajo?			
16	¿Sientes que la población reconoce tu labor como Profesional de Salud?			
<b>BENEFICIOS ECONOMICOS</b>				
17	¿Sientes que el sueldo es muy bajo, comparando con el trabajo que realiza?			
18	¿Crees que tu sueldo debería ser más, o igual con otras carreras profesionales?			
19	¿Los gastos realizados de alimentación y transporte son reconocidos por la institución, cuando sales a las comunidades?			

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

**UNIVERSIDAD NAVIONAL HERMILIO VALDIZAN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**TEST DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

**Título de la Investigación:** Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño del Personal SERUMS de la Red Funcional Ambo – 2015

**Objetivo:** Determinar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño del personal SERUMS de la Red Funcional Ambo, periodo 2015.

**Responsable:** Henry William´s Chamolí Falcón

**Instrucciones:** El TEST presenta una serie de opiniones vinculadas hacia una evaluación del Desempeño laboral del Personal SERUMS, y a nuestra actividad en la misma, con fines estrictamente de estudio. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista.

**SERVICIO** : .....  
**JEFE DEL SERVICIO** : .....  
**SERUMISTA A CARGO** : .....

Nº	ÍTEM	SI	NO	ALGUNAS VECES
<b>ADAPTABILIDAD</b>				
1	Mantiene la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas			
2	Procura desarrollar y mantener cierta correspondencia con el ambiente de trabajo			
3	Se adecua con las características de trabajo en el Servicio.			
<b>COMUNICACIÓN</b>				
4	Expresa sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.			
5	Utiliza el lenguaje o terminología adecuadas acorde a las necesidades del receptor (es)			
6	Cuando asume un cargo elabora documentos con una buena redacción acorde a lo solicitado.			
<b>INICIATIVA</b>				
7	Influye activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos			
8	Crea situaciones que solucionan problemas, en lugar de aceptarlas pasivamente.			
9	Toma decisiones para lograr objetivos más allá de lo requerido en su Servicio e Institución.			
<b>CONOCIMIENTOS</b>				
10	Se mantiene actualizado de los avances y tendencias actuales relacionadas a su área de experiencia.			
11	Domina teorías, principios, conceptos e información relevante con relación a su área de desempeño laboral.			

<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>			
<b>12</b>	Se desenvuelve eficazmente en equipo/grupos de trabajo para alcanzar las metas de organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.		
<b>13</b>	Comparten la responsabilidad por las tareas cuando trabaja en equipo.		
<b>14</b>	Demuestran respeto, ética y honestidad con los integrantes del equipo de trabajo.		
<b>DESARROLLO DE TALENTOS</b>			
<b>15</b>	Manifiesta habilidades y competencias con los miembros de su equipo, planificando actividades para alcanzar los objetivos propuestos.		
<b>16</b>	Trabaja consistentemente en incrementar la comunicación y la confianza en su servicio e institución.		
<b>17</b>	Reconoce y valora a los colegas de trabajo para aprender y mejorar sus capacidades.		





## ANEXO 04

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUECES

Nombre del experto: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

Nº	Ítem	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas				
2	Depende más de mí mismo que de otras personas				
3	Me mantengo interesado en las cosas				
4	Generalmente me las arreglo de una manera u otra				
5	Puedo estar solo si tengo que hacerlo				
6	El crecer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles				
7	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer				
8	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida				
9	Mi vida tiene significado				
10	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida				
11	Cuando planeo algo lo realizo				
12	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera				
13	Generalmente puedo ver una situación en varias maneras				
14	Soy amigo de mí mismo				
15	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada				
16	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado				
17	Tomo las cosas una por una				
18	Usualmente veo las cosas a largo plazo				
19	Tengo autodisciplina				
20	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo				
21	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo				

<b>22</b>	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente				
<b>23</b>	Soy decidido(a)				
<b>24</b>	Por lo general, encuentro algo en que reírme				
<b>25</b>	En una emergencia soy una persona en quien se puede				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( )

En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

**Firma y Sello del juez**

## NOTA BIOGRÁFICA



Henry William's Chamolí Falcón. Nace en Huánuco, provincia de Huánuco departamento de Huánuco – Perú, el 08 de julio de 1988, en un hogar conformado por sus padres William Chamolí Canturín y Clarita Falcón Pumallihua.

Desde niño anhelaba cumplir mis sueños de ser odontólogo, en mi niñez, estudié en la Institución Educativa Privada Santa Elizabeth– Huánuco, mis estudios de nivel secundaria lo realicé en el Colegio La Aplicación en Huánuco, Provincia de Huánuco. Empezando sus estudios superiores en la Universidad Privada de Huánuco, desde el 2006 hasta el año 2012, para iniciar su labor como odontólogo en diversos consultorios odontológicos público y privados de la provincia Huánuco, llegando a graduarse como Bachiller en odontología, realizando posteriormente la Maestría en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de la ciudad de Huánuco en el año 2015 con la tesis “La satisfacción laboral y desempeño del personal Serums de la Red Funcional Ambo”. En la actualidad viene laborando en el consultorio odontológico “ORTHOESTHETIC”, desempeñando la labor de cirujano dentista especialista en rehabilitación oral, ortodoncia y estética dental, a su vez labora en la Universidad de Huánuco como jefe de prácticas de clínica del adulto y niño; de esta manera buscando estrategias de atención a los usuarios particulares y de la clínica estomatológica de la Universidad de Huánuco.



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **08:30h**, del día **miércoles 14 DE AGOSTO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Reynaldo Marcial OSTOS MIRAVAL	Presidente
Dra. Marina Ivercia LLANOS MELGAREJO	Secretaria
Dr. Abner A. FONSECA LIVIAS	Vocal

Asesora de tesis: Dra. Maria VILLAVICENCIO GUARDIA (Resolución N° 02530-2015-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don, **Henry Williams CHAMOLÍ FALCÓN**.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL SERUMS DE LA RED FUNCIONAL AMBO - 2015"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

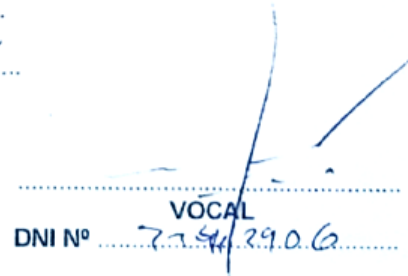
.....  
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Diecisiete (17)  
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 10:00 horas del 14 de agosto de 2019.

  
 PRESIDENTE  
 DNI N° 2242014

  
 SECRETARIO  
 DNI N° 20418598

  
 VOCAL  
 DNI N° 7242906

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02470-2019-UNHEVAL/EPG-D)

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

### 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: CHAMOLÍ FALCÓN, Henry Williams  
 DNI: 45213862 Correo electrónico: chamito\_99@hotmail.com  
 Teléfonos Casa \_\_\_\_\_ Celular 951188950 Oficina \_\_\_\_\_

### 2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

	Posgrado
Maestría:	<u>SALUD</u>
Mención:	<u>ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD</u>

Grado Académico obtenido:

MAESTRO

Título de la tesis: "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE PERSONAL SERUMS DE LA RED FUNCIONAL AMBC"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

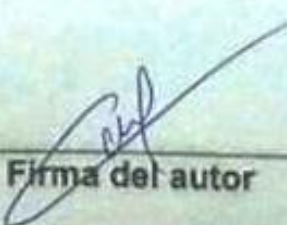
En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año      ( ) 2 años      ( ) 3 años      ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 26/11/20

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del autor**