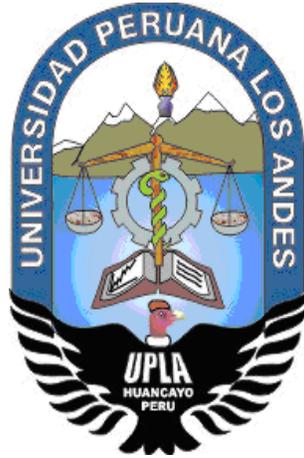


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores  
Administrativos del Hospital III Emergencias Grau EsSalud. Lima -  
2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Sedano Jiménez Luis

Asesor : Mtro. Munive Orrego Vilma Hermelinda

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 01.10.2020 – 30.09.2021

Huancayo – Perú  
2022

**Hoja de aprobacion de jurados**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del  
Hospital III Emergencias Grau EsSalud. Lima -2019

**PRESENTADO POR:**

Bach. Luis Sedano Jiménez

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

**PRESIDENTE**

\_\_\_\_\_

**PRIMER MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

**SEGUNDO MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

**TERCER MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

Huancayo, ....de.....del 2021

**Asesor**

Mtro. Vilma Hermelinda Munive Orrego

### **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a mis padres por enseñarme con el ejemplo que todos los sueños se cumplen con constancia y disciplina. También a mi esposa e hijos por el apoyo y comprensión que me brindaron para lograr mi objetivo.

Luis

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana los Andes y los docentes por compartir sus conocimientos con profesionalismos y valores.

A mi asesora por dedicar su tiempo y dedicación para poder terminar el presente trabajo de investigación.

Y de manera especial al Hospital III Emergencias Grau EsSalud por facilitarme el campo e información para la culminación de la presente investigación.

El Autor

## Contenido

Portada.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Hoja de aprobacion de jurados.....	ii
Asesor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Contenido.....	vi
Contenido de Tablas.....	x
Contenido de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv
CAPITULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	16
1.2 Delimitación del Problema.....	18
1.3 Formulación del Problema.....	19
1.3.1 Problema General.....	19
1.3.2 Problemas Específicos.....	19
1.4 Justificación.....	19

1.4.1	Social .....	19
1.4.2	Teórica .....	19
1.4.3	Metodológica .....	20
1.5	Objetivos.....	20
1.5.1	Objetivo General.....	20
1.5.2	Objetivos Específicos .....	20
CAPITULO II .....		21
MARCO TEÓRICO.....		21
2.1	Antecedentes del Estudio.....	21
2.2	Bases Teóricas ò Científicas.....	29
2.3	Marco Conceptual.....	47
CAPITULO III.....		49
HIPÓTESIS.....		49
3.1.	Hipótesis General .....	49
3.2	Hipótesis Especifica .....	49
3.3	Variables.....	49
3.3	Variables.....	49
CAPITULO IV.....		51
METODOLOGÍA .....		51
4.1	Método de Investigación .....	51

4.2	Tipo de Investigación .....	52
4.3	Nivel de Investigación .....	52
4.4	Diseño de la Investigación.....	52
4.5	Población y Muestra .....	53
4.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
4.7	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	54
4.8	Aspectos Éticos de la Investigación .....	55
CAPITULO V .....		57
RESULTADOS .....		57
5.1	Descripción de resultados .....	57
5.2	Contraste de Hipótesis .....	63
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		68
CONCLUSIONES .....		72
RECOMENDACIONES .....		73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		74
ANEXOS.....		76
Anexo 01: Matriz de Consistencia .....		77
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables .....		79
Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....		80
Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación .....		82

Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento.....	84
Anexo 06: La data de procesamiento de datos.....	97
Anexo 07: Consentimiento informado.....	100
Anexo 08: Fotos.....	101

**Contenido de Tablas**

Tabla N° 01: <i>Satisfacción</i>	57
Tabla N° 02: <i>Reconocimiento Personal</i>	58
Tabla N° 03: <i>Beneficios económicos</i>	59
Tabla N° 04: Desempeño laboral	60
Tabla N° 05: <i>Connotación de la tarea</i>	61
Tabla N° 06: <i>Condiciones de trabajo</i>	62
Tabla N° 07 <i>Contrastación de hipótesis general</i>	64
Tabla N° 08 <i>Contrastación de hipótesis específica n° 1</i>	65
Tabla N° 09 <i>Contrastación de hipótesis específicas n° 2</i>	66

**Contenido de figuras**

Figura N° 01: Satisfacción	58
Figura N° 02: Reconocimiento personal	59
Figura N° 03: Beneficios económicos	60
Figura N° 04: Desempeño laboral	61
Figura N° 05: Connotación de la tarea	62
Figura N° 06: Condiciones de trabajo	63

## Resumen

El presente trabajo de investigación se intitula “Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Hospital III Emergencias Grau EsSalud.Lima -2019”, planteo como problema general ¿Qué relación existe entre satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019?, respectivamente el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud.Lima-2019, planteando como hipótesis: Existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019. La metodología de la investigación fue el método científico, de tipo aplicada, de nivel correlación y el diseño descriptivo correlacional. La investigación concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.538 el cual indica que existe una correlación positiva media, existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019. Se sugiere que el Hospital III Emergencia Grau EsSalud debe evaluar el nivel de satisfacción a través de instrumentos que permitan recoger las necesidades o reclamos de los colaboradores. Además, debe brindar facilidades para que el personal se desarrolle profesionalmente a través de capacitaciones y cursos de actualización.

Palabras clave: Satisfacción, desempeño laboral y colaboradores

### **Abstract**

This research work is entitled "Satisfaction and Work Performance of the Administrative Collaborators of Hospital III Emergencias Grau Essalud.Lima -2019", I pose as a general problem: What relationship exists between job satisfaction and performance of the administrative collaborators of Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019 ?, respectively, the general objective of the research was to determine the relationship between job satisfaction and job performance of the administrative collaborators of Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019, posing as a hypothesis: There is a significant relationship between the satisfaction and job performance of the administrative collaborators of Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019. The research methodology was the scientific method, applied type, correlation level, and correlational descriptive design. The research concluded that Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.538, which indicates that there is a mean positive correlation, there is a significant relationship between job satisfaction and performance of the administrative collaborators of Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019. It is suggested that the Hospital III Emergencia Grau EsSalud should evaluate the level of satisfaction through instruments that allow collecting the needs or claims of the collaborators. In addition, it must provide facilities for staff to develop professionally through training and refresher courses.

**Keywords:** Satisfaction, job performance and collaborators

## Introducción

La presente investigación titulado “Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Hospital III Emergencias Grau EsSalud.Lima -2019”, planteo como problema ¿Qué relación existe entre satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019?, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Hospital III Emergencias Grau Essalud. Lima -2019.

El estudio se desarrolló conforme al método científico, basada de encuestas, teniendo como única herramienta los cuadros estadísticos, por lo que la conjetura que se ha observado será la mala gestión en cuanto a los riesgos crediticios.

Para obtener los resultados de la investigación se seguirá el siguiente orden de la estructura de la investigación:

En el capítulo I se describe la realidad problemática, sus delimitaciones, se formula el problema general y los problemas específicos, también la justificación, y se determina objetivos tanto general como específicos.

En el capítulo II se da a conocer los antecedentes previos de investigación, se fundamentan las bases teóricas y se define el marco conceptual.

En el capítulo III se fundamenta planteando la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas, se realiza la operacionalización de las variables.

Capítulo IV se menciona el método científico a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de dato, la técnica de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la Investigación.

Capítulo V describe los resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente, el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La globalización en el mundo y en nuestro país trae consigo cambios en nuestra sociedad, que se presentan en nuestro entorno, el cambio busca la competitividad, y la globalización trae beneficios para la empresa, sean positivos y/o negativos, esto afecta a sus colaboradores provocando una insatisfacción que puede llevar a un cuadro de estrés. (Chonchol, 1998)

La insatisfacción laboral produce bajo rendimiento y causa el estrés en la sociedad, con la creciente presión en las jornadas laborales en nuestro país y en especial Lima Metropolitana, que muchas veces provocan desgaste y saturación física o mental de los colaboradores, y estas consecuencias afectan la salud del colaborador, su entorno próximo, etc. (IMSS, s.f)

La insatisfacción laboral se presenta más en cuanto las imperiosidades del contexto sobrepasan la capacidad de la persona a fin de afrontar y/o conservar, en su pleno dominio, dicho ámbito laboral. Por consignar ejemplos, los indicios de tal insatisfacción laboral pueden empezar desde la irritabilidad a la depresión, que por lo general estas se pueden acompañarse de agotamiento físico y/o mental. (IMSS, s.f)

El Hospital III Emergencia Grau EsSalud cuenta por naturaleza de sus acciones con 2 tipos de servidores; Los trabajadores asistenciales que lo conforman (médicos, enfermeros, obstetras, tecnólogos y técnicos). Y la parte administrativa conformada por (administradores, contadores, ingenieros, y técnicos administrativos). La suma de todos los servidores asciende a 1150 trabajadores, con diferentes niveles ocupacionales, mostrando

una brecha remunerativa entre el personal de los regímenes laborales 276, 728 y 1057 (CAS), el cual podría traducirse en un descontento laboral por una parte de los servidores, estos sin contabilizar a los servidores de vigilancia, limpieza, mantenimiento, etc. quienes trabajan por terceros. (Presidencia ejecutiva de ESSALUD, 2018)

**El personal asistencial** labora del siguiente modo; comienza en el turno tarde (6h) y al día siguiente turno mañana (6h) y noche (12h) haciendo un total de (18h), terminado su turno obtiene un descanso de tres días y medio, repitiendo la secuencia durante el mes de acuerdo a normas internacionales, nacionales y de la institución, haciendo un acumulado de 150 horas al mes, y las horas extras se les programa en sus tres días y medio libre. (Presidencia ejecutiva de ESSALUD, 2018)

En áreas críticas se modifican la rotación por necesidad de personal, esto en coordinación con el personal, ello debido a la necesidad de requerir personal cuya labor se orienta única y exclusivamente al cumplimiento de las labores de cada área, propiciando esto una sobrecarga laboral, aumento de las horas extras y la imposibilidad de acatar los días de descanso post guardia establecido por la institución con estudios internacionales. (Presidencia ejecutiva de ESSALUD, 2018)

El personal administrativo labora (8h) diarias de lunes a viernes y en algunos casos labora (6h) diarias de lunes a sábado, generalmente debido a la necesidad de personal propias de la institución, se observa sobrecarga de trabajo por los expedientes arrumados en cada oficina y que día a día se incrementa. (Presidencia ejecutiva de ESSALUD, 2018)

El Hospital de III Emergencias Grau de EsSalud, su edificación lo hace IPSS con fines administrativos que en ese entonces funcionaba la gerencia y que próximo a cumplir 57 años, y hoy es vulnerable ante un sismo por la sobre carga de pacientes en el edificio, los

pacientes forman largas colas para ser atendidos o simplemente obtener una cita. (Presidencia ejecutiva de ESSALUD, 2018)

Por lo expuesto anteriormente, los servidores se encuentran expuestos a diversos riesgos de salud ocupacional, propios de un hospital acondicionado. Un ejemplo de esto es el llamado riesgo biológico, en razón de producirse una interacción con mecanismos biológicos y sus eventuales productos. Asimismo, también son viables los llamados riesgos físicos, en función de ocurrir contacto con radiaciones, ruidos de considerable intensidad, ventilación y calor con deficiencias, riesgos químicos, riesgos psicosociales por el tipo de paciente, clima organizacional, malas relaciones interpersonales, el grado responsabilidad, etc.; todo lo mencionado ayuda a potenciar y la generación de insatisfacción laboral y elevar el estrés laboral en el personal administrativo del hospital III Emergencias Grau EsSalud.

En otros términos, se puede señalar que la satisfacción laboral tiene varios orígenes, pero para el presente trabajo consideraré el aspecto de las relaciones interpersonales entre el personal del Hospital III de Emergencias Grau EsSalud, esto es, debido a que por las características de las acciones laborales no permite realizar una interacción entre los miembros del Hospital, generando entre ellos la presencia de un ambiente laboral inadecuado a pesar de buscar un mismo objetivo que es la mejor atención hacia los pacientes. Es decir, no se está encontrando una relación entre la satisfacción laboral con las relaciones interpersonales, esto orientado a mejorar los niveles de atención sea a los mismos servidores y/o los pacientes.

## **1.2 Delimitación del Problema**

La delimitación del presente proyecto de investigación se encuentra en el Hospital III Emergencias Grau Essalud.Lima -2019.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

1. ¿Cuál es la relación e que existe entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Social**

Esta investigación buscó generar los mecanismos necesarios para lograr la integración que toda empresa busca, de tal manera que la imagen del Hospital III de Emergencias Grau, mejore en gran porcentaje, pero dependerá de las acciones que se apliquen pensando en los dos clientes internos y externos.

#### **1.4.2 Teórica**

La investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre los procesos aplicados en la determinación del grado de satisfacción adecuado

que debe existir en todo centro laboral, más aún cuando se trata de personas que trabajan con paciente directa o indirectamente. Los resultados de esta investigación se podrán usar como instrumentos que generen mejores relaciones interpersonales, (internos y externos).

### **1.4.3 Metodológica**

La generación de un plan aplicativo que permita implementar procesos sobre el mejoramiento en la satisfacción laboral, lo cual se considera en la determinación de monitorear el desarrollo del programa y los resultados que se obtengan, para aplicar medidas correctivas si fuese necesario al comprobar las posibles desviaciones que se pudieran presentar.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud.Lima-2019.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación que existe entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.
2. Determinar la relación que existe entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del Estudio

##### **Internacional**

Bastidas I. & Albarracin V., (2020) en su tesis “Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa Llermat Súper Pollo”. (Pregrado). Universidad Técnica de Cotopaxi de la ciudad de Ecuador. La investigación plantea como objetivo identificar la relación existente entre satisfacción y desempeño laboral en los empleados de la empresa LLERMAT Súper Pollo, además se realizó un análisis comparativo por sucursales, partiendo de la aplicación de tres instrumentos asociados con la evaluación del desempeño laboral, la autoevaluación y la satisfacción de los empleados. La investigación concluye lo siguiente: La sucursal que obtuvo un peor desempeño fue la 2, pero difiere significativamente en las dimensiones de resultados, calidad y trabajo en equipo. La gerencia deberá identificar las técnicas que se desarrollan en la sucursal 5 (Salcedo Sur), que genera un mejor desempeño que en el resto, y lo mismo en la sucursal 2 (Latacunga Sur), pero de manera de solventar las debilidades que se presentan en esta. Los empleados de la empresa Súper Pollo en su mayoría se sienten muy satisfechos en el ámbito laboral, sin embargo es conveniente que en ciertas sucursales exista una comunicación fluida más aun entre jefe y empleado, también armonía en el ambiente laboral donde se desenvuelven a diario y para finalizar tolerar y respetar las diferentes personalidades mejorando las relaciones interpersonales. Al finalizar este trabajo investigativo consideramos la calidad del análisis de satisfacción laboral, teniendo en cuenta que este instrumento podríamos

reconocer aquellos factores intrínsecos y extrínsecos que motivan y conducen al empleado a evidenciar una actitud positiva ante su puesto de trabajo.

Naranjo S., (2018). En su tesis “Análisis de la relación entre factores familiares, satisfacción y desempeño laboral de los servidores del Centro de Estudios Aeronáuticos”. (Maestría). Universidad Externado de Colombia de la ciudad de Bogotá. La investigación tiene como objetivo Identificar el desarrollo de la calidad de vida de los trabajadores del CEA, a partir del análisis de la relación entre los factores familiares, la satisfacción y el desempeño laboral, estableciendo una propuesta de atención a los factores familiares por parte del CEA. La investigación concluyo que el proceso de investigación permitió encontrar que las tres categorías de análisis se relacionan entre sí así: a presencia de los tres factores familiares seleccionados, la afectación en la satisfacción del trabajo no disminuye, pues a pesar de las dificultades de la situación, la persona encuentra satisfacción en otro tipo de actividades o eventos que realiza en compañía del familiar diagnosticado, encuentra mayor aprecio por el tiempo que puede compartir con él, por esta razón encuentra satisfactorio la posibilidad de disfrutar de dichos momentos; así mismo, se encuentra que a pesar de que los trabajadores reportan que su desempeño no se encuentra afectado y no hay cambios después del diagnóstico de su familiar; en los resultados se reportan momentos de desconcentración, también por los permisos que requieren para el acompañamiento a citas médicas, urgencias u otro tipo de necesidad, algunas veces su trabajo debe ser entregado a otros compañeros, lo cual genera mayor carga laboral para ellos y puede generar respuestas negativas en el entorno laboral.

Fontal J., (2020). En su tesis “Relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral en docentes de una Institución de Educación Superior en Bogota D.C”. (Maestría). Universidad Católica de Colombia de la ciudad de Bogotá. La investigación tiene como objetivo verificar la correlación entre la ruptura del contrato psicológico y la satisfacción laboral con el desempeño en el trabajo de los docentes de una institución de educación superior en la ciudad de Bogotá. La investigación concluyo que el análisis de correlación se realizó en tres etapas; los estadísticos descriptivos como primera etapa, a partir de correlaciones de Pearson la segunda y a través de la interpretación de las ecuaciones estructuradas la última etapa. En cuanto al análisis estadísticos descriptivos e la evaluación de los participantes en cuanto a su satisfacción laboral, en el que la mayor calificación puntúa una media de 5.64 correspondiente a la Satisfacción Intrínseca y la media más pequeña fue de 5.06 que corresponde a la Satisfacción de Supervisión, los resultados establecen que los colaboradores registran cotas altas, lo que señala que se hallan bastante satisfecho con su trabajo.

Onofrem L., (2015). En su tesis “El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral”. (Pregrado). Universidad Central del Ecuador de la ciudad de Quito. La investigación tiene como objetivo determinar la influencia del Clima Organizacional y la Satisfacción en el Desempeño Laboral. La investigación concluyó que existe una relación directa, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios y su desempeño laboral, en la Subsecretaría de Información de la SENPLADES, estadísticamente, se pudo evidenciar que los trabajadores consideran acertada la forma de liderar y los métodos de mando en la

Subsecretaría de Información, sin embargo a través del análisis de grupo focal, los trabajadores evidenciaron que el sector público, se maneja por jerarquías, y esto dificulta en cierta medida la autonomía y la libertad para trabajar. Pese a que estadísticamente se comprobó que el Clima organizacional y la Satisfacción sí influyen en el desempeño de los trabajadores de la Subsecretaría de Información, a través del grupo focal se pudo evidenciar que independientemente del ambiente de trabajo o el grado de satisfacción que se perciba en el mismo, las y los funcionarios rinden a cabalidad y se desempeñan de manera óptima, por la necesidad de conservar sus trabajos.

Flores A. & Flores K., (2018). En su tesis “Caracterización del comportamiento organizacional en las áreas que inciden en la satisfacción y desempeño laboral en el personal administrativo y médico de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Doctor Tomás Pineda año 2016”. (Pregrado). Universidad de El Salvador de Santa Ana. La investigación tiene como objetivo conocer el comportamiento organizacional del personal médico y administrativo en los componentes de satisfacción y desempeño laboral de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Dr. Tomás Pineda Martínez, de Santa Ana. La investigación concluyo el comportamiento organizacional del personal médico y administrativo de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Dr. Tomás Pineda Martínez de Santa Ana, depende en gran medida de las condiciones que la organización les proporcione para el desempeño de sus actividades laborales diarias, la carencia de estas condiciones se ve reflejada en el desarrollo de su trabajo y la insatisfacción en el mismo; también en la forma en que los trabajadores como individuos y grupos actúan en la institución principalmente en el trato al paciente, en

el trato con los compañeros de trabajo y en el desempeño de sus labores, ya que en el día a día de la realización de las labores es muy importante tomar en cuenta que el área de salud pública en general, tiene como propósito velar y contribuir al bienestar de los seres humanos no olvidando que de igual forma quienes velan por la salud del usuario son seres humanos que presentan necesidades e intereses afines y diferentes, por ello es de vital importancia que dentro de las organizaciones exista condiciones favorables en lo trabajadores independientemente de cuáles sean sus funciones, porque en la medida que exista una buena satisfacción en ellos, en esa misma medida mejorara su desempeño en la atención a los usuarios y así se cumplirán los objetivos organizacionales e individuales.

### **Nacional**

Tuesta N., (2018). En su tesis “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades de peaje de una concesionaria de carreteras en el Perú año 2018”. (Maestría). Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima. La investigación tiene como objetivo determinar la Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras en el Perú año 2018. La investigación concluyo que hay correlación entre Satisfacción Laboral y Desempeño laboral, son estadísticamente significativas ( $p = 0,000$ ) y tienen una correlación alta y positiva ( $r = 0,796$ ), cuando el nivel de Satisfacción Laboral aumenta, también aumenta el desempeño Laboral por lo tanto se determinó que si existe influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño laboral, se identificó en el nivel Satisfacción Parcial con un índice de aceptación del 76% de sus colaboradores, lo que demuestra la identificación

del colaborador con la organización y el consenso para el buen desempeño laboral de los mismos.

Huamani L., (2020). En su tesis “Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovación Agraria, Pucallpa, 2019”. (Maestría). Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo. La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del INIA, Pucallpa, 2019. La investigación concluye que “el análisis descriptivo de la tabla 3, se desprende que el 62.9% considera que la satisfacción laboral en el INIA es regular, del mismo modo de la tabla 10, se interpreta que a medida que la satisfacción laboral sea baja, repercute negativamente en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo al Rho de Spearman  $0.379^{**}$ ,  $p=0.000<0.05$ . Se desprende que el 60.67% considera que la capacitación y los ascensos en el INIA es regular, del mismo modo de la tabla 13, se interpreta que a medida que la promoción de las capacitaciones y ascensos sea baja, resulta perjudicial en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo al Rho de Spearman  $0.229^{**}$ ,  $p=0.004<0.05$ ”.

Huaman O., (2017). En su tesis “Propuesta de un programa motivacional para mejorar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de vigilancia y seguridad privada de la organización Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2016”. (Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de la ciudad de Lambayeque. La investigación tiene como objetivo proponer un programa motivacional para la mejora de los niveles de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la organización Eventual Servis S.A. Región Lambayeque, 2016. La investigación concluyo que la

mayoría de los agentes de vigilancia y seguridad en la Organización Eventual Servis S.A. manifiestan insatisfacción laboral, principalmente en variables relacionados a la política salarial, condiciones laborales de trabajo, oportunidades de desarrollo profesional y comunicación dentro de la empresa. Por lo tanto, justifica la necesidad de diseñar e implementar un programa de motivación laboral para mejorar la satisfacción laboral de los agentes. - El programa de motivación laboral a diseñar se tiene que tener como base el enriquecimiento de los puestos de trabajo, delegar responsabilidades para mejorar la satisfacción laboral, mejora de las condiciones físicas del ambiente del trabajo y fortalecimiento de la comunicación organizacional.

Fernandez J., (2017). En su tesis “Satisfacción laboral y la incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Los Falconi, provincia de Chíncha Año 2016; propuesta de un plan estratégico”. (Maestría). Universidad Privada San Juan Bautista de la ciudad de Lima. La investigación tiene como objetivo explicar el grado de incidencia de la satisfacción laboral en relación al desempeño de los colaboradores, empresa “Los Falconi” de la provincia de Chíncha, año 2016. La investigación concluye que el 20,5% de los colaboradores de la empresa Los Falconi de la provincia de Chíncha indican sentirse muy satisfecho-satisfecho con su situación laboral; en tanto que el nivel desempeño laboral se ubica en el rango, Muy bueno-Bueno en el 16% de los casos. En concordancia con lo anterior, se establece una correlación alta de 0,898 (Rho de Pearson), lo cual indica un coeficiente de variabilidad ( $r^2$ ) que establece que el nivel de desempeño está determinado en un 79,2 % por el nivel de satisfacción laboral, que presentan los colaboradores de la empresa Los Falconi, de la provincia de Chíncha durante el año 2016. El 36,8% de los colaboradores de la empresa Los

Falconi de la provincia de Chincha, indican sentirse muy satisfecho-satisfecho con el ambiente laboral de la empresa; en tanto que la percepción sobre las habilidades profesionales y técnico-procedimentales se ubica en el rango, Muy bueno-Bueno en el 30,7% de los casos. En concordancia con lo anterior, se establece una correlación alta de 0,787 (Rho de Pearson), lo cual indica un coeficiente de variabilidad ( $r^2$ ) que establece que las habilidades profesionales y técnico procedimentales están determinadas en un 61,9 % por el ambiente laboral, que perciben los colaboradores.

Sanchez J., (2019). En su tesis “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018”. (Maestría). Universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima. La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018. Concluye que existe relación moderada significativa ( $r = 0,437^{**}$ ;  $p = ,000$ ) entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín. En ese sentido, aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, A medida que la administración de la MPSM considere un buen clima laboral ligado a motivaciones y estímulos habrá una mayor productividad. Lo que representaría para la institución pública el desarrollo de la actividad laboral de manera más eficiente, eficaz y efectivo. Respecto al primer objetivo específico, se concluye que si existe relación directa baja pero significativa ( $r = 0,276^{**}$ ;  $p = 0,000$ ) entre la identidad con la empresa y la productividad laboral de los colaboradores de la MPSM; En efecto, aceptamos la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, Si los directivos de la

MPSM trabajen en desarrollar estrategias que permita aumentar la identidad laboral con la empresa, esto creará un compromiso general y por ende los niveles de productividad laboral de los colaboradores aumentarán en favor de la organización.

## **2.2 Bases Teóricas ò Científicas**

### **2.2.1. Satisfacción laboral**

El autor (Florez, 2003), en torno a la satisfacción laboral, enseña que la forma en cómo se siente una persona incluye diferentes elementos como salarios, supervisiones, condiciones laborales, oportunidades de ascenso, colegas de trabajo entre otros. Al ser, en esencia, una actitud, la misma es una situación que evolucionará favorablemente en base a las labores ejecutadas por el empleado. Por tanto, hay una conexidad entre las creencias y valores de las personas para con su trabajo.

De otro lado, (Chonchol, 1998) hace mención a 2 ideas claves: Primero, la satisfacción de faceta, siendo esto el sentir de un empleado a acogerse en mayor o menor proporción a los diversos campos del trabajo. Sin perjuicio de mencionar variedades de facetas laborales, puede hacerse mención, principalmente, a las siguientes: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros de trabajo y política de la empresa. En segundo lugar, la satisfacción general, siendo esta un promedio, indicador y/o resumen del comportamiento, actitud que dispone el empleado para con las variadas facetas que puedan denotar las labores que cumple.

La interrogante que surge es: ¿Por qué es importante conocer el grado en que las personas se sienten satisfechas con su trabajo? A ello puede responderse que existe

un mayor interés empresarial por conocer la moral de sus trabajadores, vale decir, un aproximado del nivel de satisfacción de sus trabajadores, en un momento determinado. A eso se suma, que la moral es concebida como un muestreo importante para identificar el funcionamiento de la organización. En base a esto, la gerencia puede verificar el (Chonchol, 1998)

De otro lado, la temática de la satisfacción laboral es un elemento que requiere mayor análisis cuando los trabajadores dedican la mayor parte de su tiempo, a las actividades de la organización. Sobre todo, a la forma en que dicha satisfacción incide en la manera como el trabajador se siente respecto a su vida y sus vertientes, tales como la familiar, vecinal y comunitaria. Así, también se ha dicho que la satisfacción laboral tiene implicancias en el comportamiento laboral mediante 2 formas: la rotación y el ausentismo. (Chonchol, 1998)

Debemos aclarar que la satisfacción laboral no puede ser visualizada directamente. Se requiere de un método para ello. La forma más extravagante para ello, por decirlo de alguna manera, es la entrevista directa a tal persona, aunque claro está que ello produciría ciertas inconsistencias en la finalidad por encontrar respuestas certeras. Por tanto, la manera más idónea para dicho propósito es el manejo de una escala de actitudes. A través de estas escalas podemos conocer con mayor precisión el nivel de satisfacción de los empleados frente a la satisfacción de faceta como en la satisfacción general. (Chonchol, 1998)

Es el valor de aprobación, estado emocional positivo o negativo de las experiencias profesionales del colaborador. Es la medida en donde un empleado logra goce con su trabajo. Se puede decir que la satisfacción se compone de

elementos intrínsecos, y la insatisfacción se establece por elementos extrínsecos que pueden ser desfavorables o muy desfavorables.

### **Consecuencias de la satisfacción**

#### **Ausentismo**

Sobre este aspecto, es de señalar que unos conglomerados de exámenes empíricos han denotado que la insatisfacción laboral conduce a este factor. Al respecto, el ausentismo se concreta sea mediante enfermedades, problemas familiares u otras formas de manifestación. No obstante, este fenómeno organizacional propicia disyuntivas a la empresa. Un claro ejemplo, es que en EEUU se ha señalado que el ausentismo genera mayores pérdidas de días de labores que huelgas. Además, conlleva a incursionar en mayores gastos médicos, escasa productividad, necesidad de personal de reemplazo, entre otros. (Florez, 2003)

Ahora bien, las faltas al trabajo pueden representar, según la opinión especializada, una manera de alejarse del mismo. En base a esto, se ha dicho que la causa más usual que conlleva al ausentismo laboral es la exigua satisfacción generado en el trabajador como consecuencia de sus labores. Esto es más evidente en lo que concierne a los casos usuales en los que el empleado falta, más que en relación al número de días dejados de trabajar. Asimismo, otro factor que conduce al ausentismo son labores ajenas al día a día de la empresa pero que, en sí, producen una mayor atracción que el trabajo per se. Un ejemplo claro, es aquel donde una persona que puede estar encantada con su trabajo, pero se siente más a gusto con la práctica de un deporte generando esto, el ausentismo. (Florez, 2003).

Luego, un específico nivel de ausentismo es, claramente, inevitable en razón de particularidades como las enfermedades, transporte, condiciones de clima u otros. La cuestión es, identificar cuando un marco de ausentismo es, a pesar de ser algo ilógico, aceptable para la organización. Ello, en función de que las organizaciones suelen disidir en lo relativo a la permisibilidad de un margen de ausentismo, lo cual es utilizado por los trabajadores, aunque no exista una razón válida para hacerlo. En contraste, si la corporación desarrolla una estructura anti-ausentismo, es probable que sus trabajadores actúen de un modo más inteligente para lograr lo anterior, en concordancia a que ciertas estructuras empresariales pueden afectar el nivel de ausentismo de los empleados. Por ejemplo, la política de pagar los días no trabajados estimula la conducta ausentista. (Florez, 2003)

### **Rotación**

En lo relacionado a la insatisfacción laboral para con la rotación, es de referir que sus costos crecen significativamente cuanto más calificados estén los empleados o sean de un nivel jerárquico superior. Incluso, este fenómeno requiere de mayores gastos en la selección del grupo laboral hasta, de ser el caso, instrucción, a fin de obtener el grado de competencia apropiado para el puesto. No está de más señalar, que la rotación incide en el nivel de productividad y las relaciones interpersonales. (Florez, 2003)

Un concepto muy sencillo de la rotación es lo calificado como retiro voluntario de una persona de su sector específico, aunque sus particularidades varían en compatibilidad a la satisfacción como otros elementos. Este caso se puede evidenciar mejor cuando hay una tendencia económica de recesión, puesto que las

personas por mas insatisfechas se sientan con su trabajo, lo siguen haciendo bien por la simple razón de que no pueden conseguir otra cosa y en ese caso la rotación disminuye, pero la satisfacción también. (Florez, 2003)

De ahí que pueda decirse que la relación entre rotación e insatisfacción es imperfecta, en primer lugar, por no ser sinónimos, así como lo que respecta al proceso acontecido cuando se deja de sentir satisfacción. Este proceso requiere la siguiente secuencia: Cuando el trabajador se siente insatisfecho, estudia la posibilidad de retirarse del marco de labores, conllevando ello a analizar la situación del mercado y/o la viabilidad de encontrar un nuevo empleo, para luego iniciar la búsqueda de alternativas de solución. Por último, luego de encontrar una alternativa, evaluados los pros y contras de la situación, se procede a adoptar la decisión del retiro. (Florez, 2003)

Un dato a precisar, es que entre el comienzo y finiquitar del proceso ocurre un transcurso de tiempo regular, es factible la dación de modificaciones en las condiciones de trabajo. Esto genera, que si tales condiciones interrumpen la insatisfacción el trabajador puede optar por detener el proceso de retiro, independientemente de haber dispuesto de algún tipo de insatisfacción inicial. En este supuesto, se observa cómo la insatisfacción no ha producido el giro esperado. (Florez, 2003)

### **Salud de la persona**

En este efecto, se puede citar a diversos estudios que han recopilado conclusiones en torno a cómo los empleados detallan como insatisfactorio su trabajo, particularmente, porque cuentan con la tendencia a ser objeto de diversos

malestares físicos, desde dolores de cabeza hasta problemas cardíacos. En lo relativo a uno de estos estudios, se ha demostrado que la insatisfacción profesional se utiliza para medir con mayor certeza la relación de años de vida de la persona, en oposición de las condiciones laborales o a la adicción del tabaco. Por el contrario, entre las variables salud y satisfacción, no se ha encontrado relación entre una y la otra. Por eso se señala la intervención de una tercera variable. (Florez, 2003)

En lo concerniente a la correlación entre salud mental del individuo y su nivel de agrado con su empleo, aunque no se cuenta con muchas investigaciones, se puede asumir que si existe cierta relación entre ellos de una manera positiva. El problema es comprobar hasta qué punto la persona se siente bien con su trabajo o y si también lo está con su vida familiar, amistades, entre otros. Solamente así se podrá establecer si la salud mental es la que provoca o es provocada por la insatisfacción laboral. Se puede suponer que la salud física y mental de la persona y el nivel de satisfacción laboral se encuentran enlazados interactivamente.

Por su parte (Gonzales, 2006), enseña que por satisfacción laboral debe comprenderse un agrupado de comportamientos que tiene un sujeto en torno a los deberes asignados en la organización. Tales actitudes estarán compuestas por particularidades del lugar laboral y cómo está considerada esta labor por el sujeto.

De ahí, que pueda señalarse que la complacencia profesional se vincula con la organización del ambiente laboral ya que este agrupa, entre otros, elementos concurrentes en el entorno laboral y mediante los cuales el trabajador percibe con claridad la realidad organizacional en la que está inmerso. Ahora bien, para poder desarrollar un clima organizacional adecuado, se debe tener lo siguiente:

- Establecer con claridad los objetivos específicos
- Dar a conocer apropiadamente los objetivos de la empresa.
- Toma de decisiones apropiada.
- Orientación en la realización de los trabajos.
- Retribuciones por la ejecución de trabajos. (Gonzales, 2006)

### **Factores que influyen en la satisfacción laboral**

A su vez, el clima organizativo puede estar conectado tanto con detalles efectivos de la compañía (autoestima, colaboración, entre otros) o con aspectos nefastos de la misma (niveles de estrés, estados de agotamiento, etc.). Asimismo, es de señalar que existen una serie de factores que influyen en la satisfacción laboral:

### **Satisfacción en el trabajo**

- a. Predisposición del trabajador para concretar sus tareas en los mejores términos.
- b. La concurrencia de diversas labores en el avance del trabajo del empleado.
- c. Concepción conveniente del sitio laboral.
- d. Amplia permisibilidad con el trabajador acerca de lo concerniente a la concreción de sus tareas y las técnicas para llevarlas a cabo.
- e. Facilidades de capacitación para el empleado, en lo relativo a sus labores en el trabajo.
- f. Métodos alternativos de solución de conflictos que puedan surgir.
- g. Seguimiento constante de su desempeño en sus labores cotidianas.

- h. Margen de influencia en el resto de colegas del trabajo, en relación al desempeño de sus labores. (Gonzales, 2006)

### **Satisfacción con el salario y con el sistema de promociones**

La remuneración (el sueldo, los beneficios, los honorarios extraordinarios, etc.) importa aquellos conceptos percibidos por el empleado como contraprestación a la concreción de sus labores asignadas. Es de precisar que la misma deberá ser adecuada y equitativa a los deberes encargados, de forma que se facilitará la satisfacción en el trabajador. Ahora bien, la principal causa de insatisfacción en el trabajo surge de las comparaciones que se hagan dentro o fuera de la organización de lo que reciben unos u otros.

En lo relativo a la temática de ascensos en la organización, es de manifestar que la satisfacción laboral existirá si y solo cuando el trabajador considere que su procedimiento fue desarrollado con transparencia y equidad. Ello conllevará a que el trabajador concrete sus deberes asignados en las mejores condiciones, así como un aumento de su productividad. Todo lo contrario, una percepción negativa de la aplicación de la política de ascensos ocasionará la caída de la productividad y por ende un ambiente profesional negativo. (Gonzales, 2006)

### **Buenas condiciones laborales**

Al respecto, se hace mención de la existencia de satisfacción laboral si y solo las tareas del trabajo se concreten en un ambiente laboral propicio y con una organización apropiada.

Por mencionar ejemplos de elementos que influyen en un atractivo ambiente profesional, pueden mencionarse las horas de trabajo, el sitio de trabajo, los periodos

de descansos, entre otros. Por ende, la interacción de todos estos factores incidirá en una satisfacción del individuo para con su puesto de trabajo.

Un acápite a tener presente, es que el sistema de objetivos está relacionado con la cultura organizativa. Por ello un buen establecimiento de los mismos, influirá de forma positiva en las condiciones laborales y viceversa, ya que de no estar establecidos o son contrarios a los delineados, no se conseguirá la satisfacción laboral. (Gonzales, 2006)

#### Satisfacción con el estilo de liderazgo aplicado en la organización

El líder tiene un estilo que se manifiesta en la empresa y este va a asumir un papel primordial de frente a la complacencia profesional del recurso humano. Obedeciendo a las características personales de cada trabajador, se puede derivar que los líderes con una conducta flexible van a desplegar una autoridad efectiva en el trabajador, orientando a conseguir su complacencia profesional. En cambio, una gestión intransigente, incitará insatisfacción. (Gonzales, 2006)

También, aquellos líderes que practiquen una inspección absoluta en el progreso del trabajo del subordinado, incitarán a la insatisfacción profesional. (Gonzales, 2006)

#### **Adaptación adecuada entre trabajador y puesto de trabajo**

La adaptación que exista en el trabajador con sus destrezas y su lugar de trabajo, influirán para que el trabajador pueda obtener satisfacción laboral. Mientras más compatible sean sus actitudes con la labor que se la haya designado, su sensación de logro será mayor, y por ende más complacencia particular y profesional. (Gonzales, 2006)

Por mencionar un supuesto, algo tomado muy en cuenta son las congratulaciones recibidas por el desarrollo idóneo de las tareas, las críticas constructivas, las opiniones y retroalimentación que pueda servir para una mejora en sus labores, entre otros. (Gonzales, 2006)

### **La conducta del individuo y la satisfacción laboral**

Los principales factores que afectan a esta conducta son:

- **El rendimiento laboral.**

Algunos doctrinarios han señalado que la elevación o resta del rendimiento laboral se condice al nivel de agrado que este pueda obtener de la organización. Por lo tanto esta satisfacción se considera como la principal causa del rendimiento del trabajador (mientras más satisfacción, mayor será el rendimiento).

Por otro lado., otros investigadores consideran que el este sentimiento de satisfacción no es causa sino efecto del rendimiento, por cuanto, cuando un trabajador alcanza el éxito en lo que hace, esto lo satisface, por este motivo a mayor éxito mayor será su satisfacción.

Sea de una manera u otra, la satisfacción y el rendimiento están vinculados de alguna manera, además de con otros parámetros que pueden influenciar de una manera positiva a estas dos variables. (Gonzales, 2006)

- **El absentismo.**

Este fenómeno puede ser conceptualizado como la falta reiterada, por parte del empleado a su centro de labores. En ese caso la conexión existente es entre la

insatisfacción y el absentismo, ya que estos dos aspectos tienen más relación entre sí. (Gonzales, 2006)

En relación a lo anterior, cuando el trabajador deja de sentirse a gusto en su trabajo empieza a faltar y generar excusas para no acudir, comenzando a sentir el deseo de cambiar de trabajo. Situación contraria se presenta cuando el trabajador se siente a gusto y mantiene niveles bajos de ausencia. (Gonzales, 2006)

- **La rotación en el trabajo.**

Algunos estudios en la materia comienzan señalando que la vinculación entre rotación y satisfacción laboral es inocua. Tanto es así, que se ha llegado a la siguiente conclusión lógica: Mientras más satisfecho se encuentra el trabajador con su trabajo, será menor sus ganas de cambiar de trabajo, en cambio si se siente insatisfecho, querrá buscar otro en donde se sienta mejor. (Gonzales, 2006)

## **Dimensiones**

### **a. Reconocimiento de personal**

Es la apreciación otorgada a personas que recalcan ya sea por su destreza, inteligencia o aptas para una o varias labores; en toda su capacidad de concebir, alcanzar, solucionar dificultades dadas que tiene las destrezas, habilidades y experiencia necesarias.

Es la mejor manera de retroalimentar positivamente la relación empresa – empleador, para declarar que el trabajo ejecutado por uno o varios de sus

trabajadores ha sido el esperado con relación al aporte que éste tiene con la empresa, así como al alcance de objetivos planteados en el plan de trabajo

#### b. Beneficios económicos

Proporcionar o recibir algún bien, de manera que este reembolsa alguna necesidad. El beneficio contribuye, añade, suma, y de él que se obtiene ganancia.

Pudiendo ser este de manera económica o bien también moral.

#### 2.2.2. Desempeño Laboral

Por su parte (Robbins & Judge, 2004) comienza exponiendo sobre el desempeño laboral aludiendo la interrogante ¿Aprendería de forma diferente o realizaría un esfuerzo diferente para un curso universitario donde sólo se aprueba o reprueba para otro que se examina con letras de la A a la F? Así, es frecuente decirse que los discentes señalen que cuentan con mayor motivación para estudiar cuando la calificación es únicamente en letras.

Sus conclusiones nos permiten comprobar las implicancias, en el comportamiento, por parte de los métodos de evaluación. Los primordiales aspectos que establecen su conducta en clase y su esfuerzo para aprender fuera de la universidad son los juicios y métodos que su educador utiliza para valorar el desempeño. De ahí, puede señalarse que, por analogía, lo que se aplica en el contexto escolar se concreta en el ámbito laboral. (Robbins & Judge, 2004)

Es el rendimiento profesional que manifiesta el trabajador al realizar las labores que su cargo exige, donde llegan a integrarse conocimientos, destrezas, prácticas, emociones, actitudes, motivaciones, que ayudan a lograr los resultados esperados, de la mano con los requerimientos técnicos, productivos que la empresa exige.

### **Propósito de la evaluación del desempeño**

Cuando se hace mención a la evaluación de desempeño, es de referir diversos propósitos, tales como colaborar a la dirección de la corporación a la toma de decisiones, en materia de recursos humanos, sea en forma adecuada y general. Para ello, se requiere que las evaluaciones y sus materias sean analizadas, con detenimiento, en temáticas como ascensos, transferencias y despidos. Además, tales evaluaciones importan la verificación de requerimientos de capacitaciones, desarrollo personal, aptitudes y competencias, de forma que pueda determinarse cuáles son los aspectos inadecuados para el trabajo y cuáles pueden enmendarse mediante programas correctivos. Agregado a ello, tales evaluaciones cumplen la finalidad de conceder retroalimentación al sector de los trabajadores respecto a cómo visualiza a la organización y su desempeño. Por añadir, que estas evaluaciones de desempeño también derivan decisiones como la configuración de a quién corresponde un aumento de su sueldo por mérito, así como otros estímulos. (Robbins & Judge, 2004)

De ahí, que pueda concluirse que, si bien estas formas de evaluar el desempeño puedan ser interesantes, lo cierto es que sus implicancias también dependerán de la perspectiva atribuida. Lo que se quiere decir, es que son diversas las determinaciones que puedan adoptarse para la administración de los recursos humanos, pero la concentración debe limitarse al marco del comportamiento organizacional, a fin de resaltar en su valoración del desempeño como un mecanismo que genera retroalimentación y determina en qué medida será gratificado. (Robbins & Judge, 2004)

A partir de lo anterior, es de señalar que lo evaluado son 3 criterios, principalmente: Los resultados de la tarea por cada trabajador, su comportamiento y características. (Robbins & Judge, 2004)

**Resultados de la tarea individual.** El objetivo es más importante que los instrumentos empleados, entonces la administración debe valorar los resultados del desempeño del trabajador. Asimismo, si se ejecuta el estudio de consecuencias un gerente de planta podría ser valorado con juicios como la cantidad producida, desechos generados y la producción en base a cada unidad. A la par, un proveedor se valoraría sobre el volumen de sus ventas en una región determinada, el aumento en capital por sus negocios y las nuevas cuentas que se logren. (Robbins & Judge, 2004)

Comportamientos. En la mayor parte de casos, es complicado verificar que determinados resultados puedan atribuirse, esencialmente, al accionar de un empleado. Aún más, si se tiene en cuenta que existe personal que ejerce funciones de apoyo y/o asesoría al personal que ejerció el accionar preliminar, por lo que se da a entender que las prestaciones de los mismos también deben ser considerados como responsables del resultado específico. Por tanto, se genera una idea de evaluar, con sencillez, el desempeño a nivel grupal, más no sería similar de querer examinar el caso a la luz de rendimientos individuales. (Robbins & Judge, 2004)

Hay que ver que este tipo de comportamiento no necesariamente tienen que relacionarse con la productividad individual porque si se ayuda a otros, se sugieren mejoras y se presentan situaciones donde algunos trabajadores lo hagan voluntariamente realizando trabajos adicionales, esto favorece que los grupos y las

organizaciones marchen con más eficacia y todo esto repercute en el tema de la evaluación del desempeño. (Robbins & Judge, 2004)

**Características.** Se suele decir que las características individuales suelen ser el aglutinado de criterios más tenues. Ello porque son más débiles que los criterios empleados para los análisis de los resultados o comportamientos, en función de que tales particularidades individuales están más alejadas del desempeño real del trabajo en sí. Esto se refiere a que es poco probable que al evaluar el desempeño se empleen características como la buena actitud, la confianza, el parecer estar ocupado, o el tener mucha experiencia (Robbins & Judge, 2004)

### **¿Quién debería hacer la evaluación?**

Muchas organizaciones en la actualidad manejan dispositivos auto dirigidos que apartan los directores de sus empleados, por lo cual tal vez el superior inmediato de éste no tenga el juicio más confiado sobre su rendimiento laboral. Cada vez con más regularidad, se pide que sean los compañeros, e incluso los subordinados quienes participen en el proceso de valoración del desempeño, así como en la propia valoración de su ocupación. Por ejemplo, un estudio reciente descubrió que casi la mitad de los ejecutivos y los empleados tienen colaboración en sus valoraciones, por cuanto no es raro que estas valoraciones presenten información viciada o sesgos por autoservicio que resulten en información que no concuerden mucho con las de los superiores. Debido a estas desventajas, es posible que las autoevaluaciones concuerden mejor a los fines de progreso que a los de valoración y deban combinarse con otras fuentes de información con objeto de reducir los errores en la calificación. (Robbins & Judge, 2004).

En la mayoría de situaciones se aconseja utilizar varias fuentes para calificar. Cualquier calificación sobre un desempeño de manera individual quizá nos señale acerca de quien califico así como también sobre la persona a la cual se está calificando. Si se promedia a varios calificados, obtendremos una valoración del desempeño quizás más exacta. (Robbins & Judge, 2004)

### **Métodos de evaluación del desempeño**

La orientación más reciente acerca de la valoración del desempeño es el uso de la técnica de los 360°. Ofrece retroalimentación acerca del desempeño a partir de todo el ambiente de relación diario que tiene un empleado, desde el más subordinado hasta el más alto puesto gerencial. Para ello, ver el siguiente gráfico:

#### **Métodos de evaluación del desempeño**

Ensayos escritos. El ensayo escrito no demanda formas complicadas o mucho adiestramiento para realizarlo. Sin embargo, con este procedimiento una valoración buena o mala se podrá determinar por lo diestro que sea el evaluador con respecto a la escritura y no enfocarse por el nivel de desempeño del trabajador. (Robbins & Judge, 2004)

**Incidentes críticos.** Son centrados por el evaluador en la atención de las conductas clave que crean cierta discrepancia entre realizar con eficacia un trabajo o sin ella. Para ello se deben mencionar sólo conductas específicas y no rasgos vagos de la personalidad. Esta lista que el evaluador haga sobre los incidentes críticos mostrara los comportamientos deseables como los que merecen ser corregidos. (Robbins & Judge, 2004)

**Escalas gráficas de calificación.** Para la realización de estas escalas son tomados en cuenta la cuantía y eficacia del trabajo, sus conocimientos, colaboración, cuidado, asistencia, iniciativa, así como otros factores de desempeño. Después, el evaluador revisa y ordena de manera ascendente, las escalas que van desde 1 para poco hasta un valor mayor de 5, como por ejemplo en el caso del conocimiento de su trabajo que puede ir desde 1= poco enterado sobre lo que debe realizar a dominar su trabajo, a 5= domina totalmente todas las etapas del trabajo. Estos solicitan menos tiempo para desarrollarse y administrarse, así como permiten la observación y el cotejo cuantitativos. (Robbins & Judge, 2004)

**Escalas de calificación ancladas en el comportamiento.** Según (Robbins & Judge, 2004) estas escalas:

“combinan los elementos principales de los enfoques de calificación por incidentes críticos y la gráfica: el evaluador califica a los empleados con base en conceptos a lo largo de un continuo, pero los puntos son ejemplo del comportamiento real en el trabajo dado y no en descripciones o características generales”.

Lo anterior se resume en que para lograr relacionar el comportamiento con el trabajo y el desempeño, se solicita que sean los colaboradores que ilustren el comportamiento específico eficaz e ineficaz con respecto a cada dimensión del desempeño. (Robbins & Judge, 2004)

**Comparaciones forzadas.** Se trata de valorar el desempeño del individuo contra el de otro u otros. Esta herramienta sirve para medir de una forma relativa pero no es una herramienta absoluta de medición y se utiliza para comparar ordenamientos en conjunto o individual. (Robbins & Judge, 2004)

El ordenamiento por grupo solicita que el evaluador ubique a los empleados en una clasificación particular y es habitual cuando se necesita recomendar a estudiantes a las escuelas de postgrado. Los gerentes utilizan este tipo de evaluación del desempeño en todos sus empleados, por lo tanto, si la persona que examina tiene veinte empleados, solo cuatro existirán en la primera quinta parte y cuatro deben quedar relegados a la quinta parte más baja. La orientación del ordenamiento individual cataloga a los empleados del mejor al peor. Si se solicita que el gerente valore treinta empleados éste enfoque supone que la diferencia del primero y el segundo es la misma que entre el vigésimo primero y el vigésimo segundo (Robbins & Judge, 2004)

### **Dimensiones**

#### a. Connotación de la tarea

Es la mejor manera de retroalimentar positivamente la relación empresa – empleador, para declarar que el trabajo ejecutado por uno o varios de sus trabajadores ha sido el esperado con relación al aporte que éste tiene con la empresa, así como al alcance de objetivos planteados en el plan de trabajo

#### b. Condiciones de trabajo

Son aquellos bienes o ambientes indispensables para la prestación del servicio que realizara el empleado. Suelen entregarse para que los empleados se mantengan incentivados a cumplir los servicios para los cuales fueron contratados, bien sea porque son indispensables y ampliamente necesarios o para facilitar la prestación de algún servicio.

## 2.3 Marco Conceptual

### 1. Satisfacción laboral

El autor (Florez, 2003)), en torno a la satisfacción laboral, enseña que la forma en cómo se siente una persona incluye diferentes elementos como salarios, supervisiones, condiciones laborales, oportunidades de ascenso, colegas de trabajo entre otros. Al ser, en esencia, una actitud, la misma es una situación que evolucionará favorablemente en base a las labores ejecutadas por el empleado. Por tanto, hay una conexidad entre las creencias y valores de las personas para con su trabajo.

### 2. Desempeño laboral

Por su parte (Robbins & Judge, 2004) comienza exponiendo sobre el desempeño laboral aludiendo la interrogante ¿Aprendería de forma diferente o realizaría un esfuerzo diferente para un curso universitario donde sólo se aprueba o reprueba para otro que se examina con letras de la A a la F? Así, es frecuente decirse que los discentes señalen que cuentan con mayor motivación para estudiar cuando la calificación es únicamente en letras.

### 3. Reconocimiento de personal

Es la apreciación otorgada a personas que recalcan ya sea por su destreza, inteligencia o aptas para una o varias labores; en toda su capacidad de concebir, alcanzar, solucionar dificultades dadas que tiene las destrezas, habilidades y experiencia necesarias.

### 4. Beneficios económicos

Proporcionar o recibir algún bien, de manera que este reembolsa alguna necesidad. El beneficio contribuye, añade, suma, y de él que se obtiene ganancia. Pudiendo ser este de manera económica o bien también moral.

#### 5. Connotación de la tarea

Es la mejor manera de retroalimentar positivamente la relación empresa – empleador, para declarar que el trabajo ejecutado por uno o varios de sus trabajadores ha sido el esperado con relación al aporte que éste tiene con la empresa, así como al alcance de objetivos planteados en el plan de trabajo

#### 6. Condiciones de trabajo

Son aquellos bienes o ambientes indispensables para la prestación del servicio que realizara el empleado. Suelen entregarse para que los empleados se mantengan incentivados a cumplir los servicios para los cuales fueron contratados, bien sea porque son indispensables y ampliamente necesarios o para facilitar la prestación de algún servicio.

#### 7. Evaluaciones

Es una técnica que se ejecuta administrativamente durante el tiempo laboral y de las experiencias de mejoras, y pretende apreciar a los buenos colaboradores que se desempeñan en la organización.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

#### 3.2 Hipótesis Especifica

1. Existe una relación significativa entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.
2. Existe una relación significativa entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

#### 3.3 Variables

##### 3.3 Variables

V 1 Satisfacción

Dimensiones:

- Reconocimiento de personal
- Beneficios económicos

V 2 Desempeño Laboral

Dimensiones:

- Connotación de la tarea
- Condiciones de trabajo

### Operacionalización de las variables:

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Satisfacción	Es el valor de aprobación, estado emocional positivo o negativo de las experiencias profesionales del colaborador. Es la medida en donde un empleado logra goce con su trabajo. Se puede decir que la satisfacción se compone de elementos intrínsecos, y la insatisfacción se establece por elementos extrínsecos que pueden ser desfavorables o muy desfavorables.	Reconocimiento de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el grado de bienestar emocional y funcional</li> <li>• Identificar el grado de reconocimiento meritativo y premiación a su esfuerzo.</li> </ul>	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
		Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el grado de ascensos de puestos y económicos</li> </ul>		
Desempeño laboral	Es el rendimiento profesional que manifiesta el trabajador al realizar las labores que su cargo exige, donde llegan a integrarse conocimientos, destrezas, prácticas, emociones, actitudes, motivaciones, que ayudan a lograr los resultados esperados, de la mano con los requerimientos técnicos, productivos que la empresa exige.	Connotación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el grado de efectividad en el trabajo</li> <li>• Identificar el grado de rendimiento laboral y productivo</li> </ul>	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
		Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las condiciones físicas y emocionales del trabajo</li> </ul>		

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de Investigación**

##### **a. Método General**

El método general que se utilizó en la investigación fue el método científico porque este método oriente las etapas que se siguió y así alcanzar el objetivo que perseguimos.

(Hernandez S., 2014) explica que el método científico es “el estudio sistemático, controlado, empírico y crítico de proposiciones hipotéticas acerca de presuntas relaciones entre varios fenómenos”.

Lo que nos lleva a que el método científico se utiliza en la investigación donde, se describe el problema, se plantea el problema, se determina los objetivos, se plantea una posible solución que es la hipótesis, por último, se desarrolla y se contrarresta la hipótesis.

##### **b. Método Especifico**

Método de análisis: El método analítico se utilizó porque se realizó una descomposición de un todo en partes con el fin de observar las relaciones; similitudes, diferencias, causas, naturaleza y efectos para comprender mejor el problema y alcanzar el objetivo.

Método sintético: El método sintético se utilizó como un proceso de razonamiento que tiene a reconstruir un todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata; en consecuencia, de hacer una exposición metódica y breve; en resumen.

Método Descriptivo: Permite describir los hechos tal como son, apoyándose en los instrumentos y técnicas que recogieron la información y datos de la empresa.

## 4.2 Tipo de Investigación

Es de tipo aplicada porque: “Investiga la relación entre variables o constructos, diagnostica alguna realidad empresarial, prueba y construye o adapta instrumentos de medición para su aplicación”. (Vara, 2012)

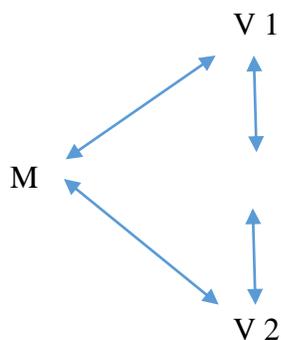
## 4.3 Nivel de Investigación

El nivel de esta investigación es correlacional, debido a que trato de establecer el grado de relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del hospital III Emergencia Grau EsSalud, 2018 -2019.

Correlacional, se define como aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico sobre los fenómenos, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general.

## 4.4 Diseño de la Investigación

El diseño acorde al tipo y nivel de investigación es el descriptivo-correlacional simple, de acuerdo al siguiente diagrama:



Donde:

M= Muestra

V<sub>1</sub> = variable 1

V<sub>2</sub> = variable 2

## 4.5 Población y Muestra

### Población

Según Tamayo y Tamayo, (1997, p. 114), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” Es por eso que la presente investigación utilizara a los 202 colaboradores del Hospital III Emergencia Grau EsSalud.

### Muestra

Considerando que la población del estudio está determinada cuantitativamente, el tamaño de la muestra se establece empleando la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n: Es el tamaño de la muestra.

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el valor de la distribución normal estandarizado correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, Z=1.96

E: Es el máximo error posible (5%=0.05)

P: Es la proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir. (50%=0.50)

Q: Es la proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir. (50% = 0.50)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 202}{0.05^2 (202 - 1) + 1.96 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 92$$

El tamaño de la muestra se conformó por 92 colaboradores del Hospital III Emergencia Grau EsSalud.

#### **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumento para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de

Investigación a realizar, se utilizará unas u otras técnicas es así que utilizaremos las siguientes técnicas de recolección de información.

- Entrevista estructurado y no estructurado
- Observación sistemática y no sistemática
- Cuestionario
- Grabaciones en audio y video

La técnica que se utilizó para esta investigación es la encuesta lo cual es un conjunto de preguntas respecto a una o en este caso dos variables a medir. Se realizará a los colaboradores del Hospital III Emergencia Grau EsSalud, con el objetivo de recopilar información que contribuya de nuestras variables.

#### **4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

##### **Técnicas**

Fuentes Primarias

**Observación.** Consistió en el registro sistemático; valido y confiable de situaciones observables a treves de un conjunto de dimensiones e indicadores.

**Encuestas.** Cuestionarios para medir niveles de conocimientos y escalas de actitudes donde los encuestados emiten sus juicios que, a su modo de percibir la realidad caracterizan a la organización. El cuestionario es una escala tipo Likert, que mide el nivel de desarrollo de la gestión del talento humano y la Rentabilidad de la Inversión, el formato de respuesta de cada ítem, está pre codificada en valores: Muy Eficiente = 5 puntos. Eficiente = 4 puntos. Regular = 3 puntos. Deficiente = 2 puntos. Muy deficiente = 1 punto. Orientados para cada uno de los indicadores

Esta acción será efectuada contando con el apoyo del software informático de SPSS-25, donde a partir de los datos recopilados se generarán los aplicativos estadísticos que nos permitirá determinar la correlación entre las variables en estudio.

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Encuesta	Cuestionario de encuestas

#### **4.8 Aspectos Éticos de la Investigación**

De acuerdo con los principios establecidos en los reglamentos de nuestra universidad y debido a que esta investigación, se consideró este proyecto como apoyo para ver la relación que existe entre Satisfacción y Desempeño Laboral.

Y en merito a los reglamentos de la universidad y bajo Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes a fin de presentar un trabajo de investigación original.

La investigación se realizó teniendo en cuenta los procedimientos y requerimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias

Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes y se solicitarán las autorizaciones pertinentes al a la Caja Huancayo, para la aplicación del instrumento de la Escala de Likert, sin falseamiento de datos, se respetará los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizarán datos falsos ni se elaborarán informes intencionados, no se cometerá plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citará de manera correcta cuando se utilicen partes de textos o citas de otros autores.

De acuerdo con los principios establecidos en los reglamentos de nuestra universidad y considerando el código para la investigación científica en la Universidad Peruana los Andes, Artículo 5° Normas de comportamiento de quienes investigan: Ejecutar investigaciones pertinentes, originales y coherentes con las líneas de investigación institucional. Proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Asumir en todo momento la responsabilidad de la investigación, siendo conscientes de las consecuencias individuales, sociales y académicas que se derivan de la misma. El cual se cumple a fin de presentar un trabajo de investigación original.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

La recolección de la información sobre las variables satisfacción y desempeño laboral se realizó a través de una escala de valoración de 24 reactivos. Este proceso se realizó en una muestra de 92 trabajadores de del Hospital III Emergencias Grau EsSalud.

Procederemos a analizar e interpretar los resultados de la variable: satisfacción y sus respectivas dimensiones.

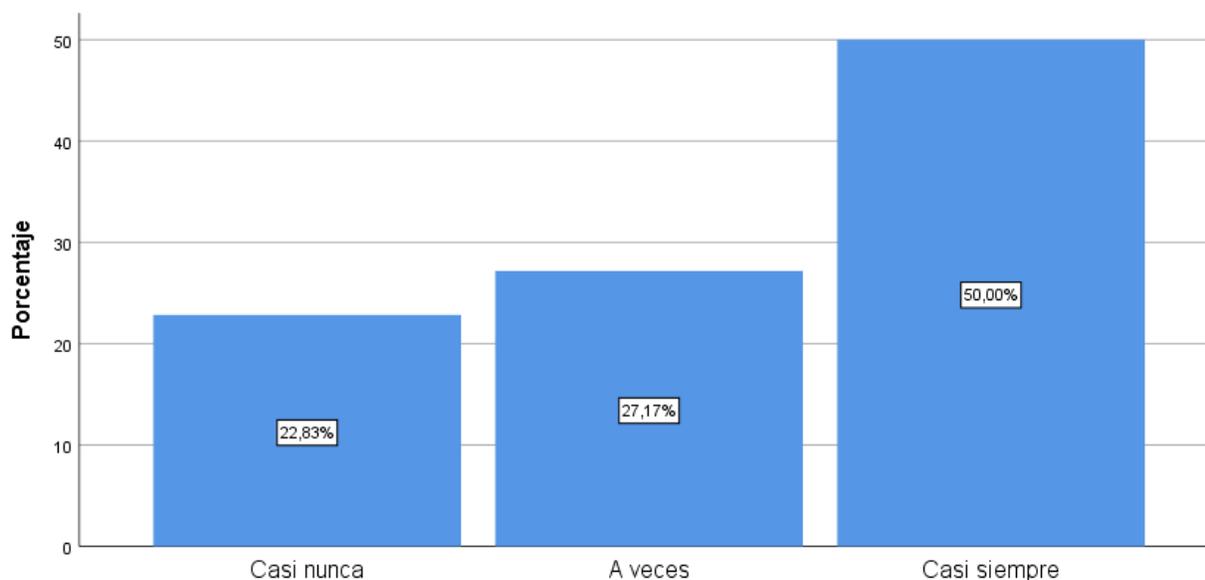
La recolección de la información sobre la variable satisfacción, se realizó a través de una escala de valoración, las cuales están relacionadas las dimensiones: reconocimiento personal y beneficios económicos. En las siguientes tablas y gráficos de barras se aprecia la frecuencia, y los porcentajes que se obtuvo como resultado de nuestra investigación, que se realizaron a la muestra de la presente investigación.

#### **Variable 1: Satisfacción**

**Tabla N° 01:**  
*Satisfacción*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Casi nunca	21	22,8	22,8	22,8
	A veces	25	27,2	27,2	50,0
	Casi siempre	46	50,0	50,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 01:** Satisfacción

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

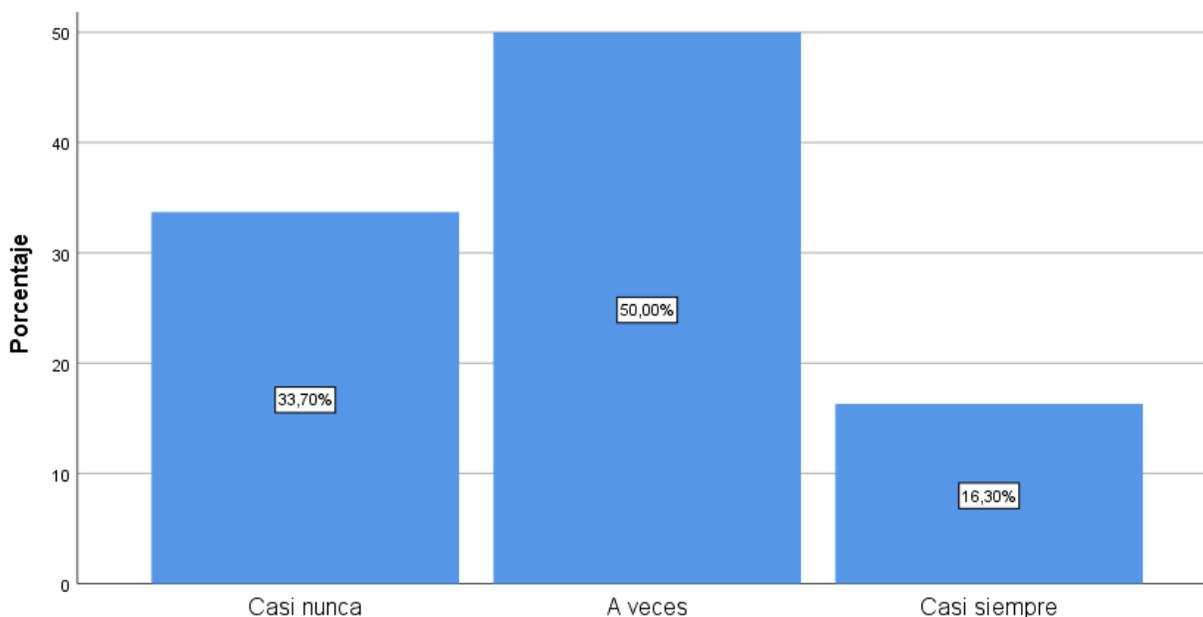
Interpretación: De los 92 encuestados, según la tabla N° 01 se determina que el 50% indicaron que casi siempre la satisfacción es adecuada según los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau EsSalud, todo lo contrario, un 22.83% indicaron que casi nunca la satisfacción es adecuada según los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau EsSalud, denotada también en la figura N° 01.

### V 1 Dimensión 1: Reconocimiento personal

**Tabla N° 02:**  
*Reconocimiento Personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Casi nunca	31	33,7	33,7	33,7
	A veces	46	50,0	50,0	83,7
	Casi siempre	15	16,3	16,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 02:** Reconocimiento personal

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

Interpretación: De los 92 encuestados, según la tabla N° 21 se determina que el 50% indicaron que a veces el reconocimiento meritorio y premiación a su esfuerzo no es el adecuado, por otro lado, el 16.30% indicaron que casi siempre veces el reconocimiento meritorio y premiación a su esfuerzo es el adecuado, denotada también en la figura N° 02.

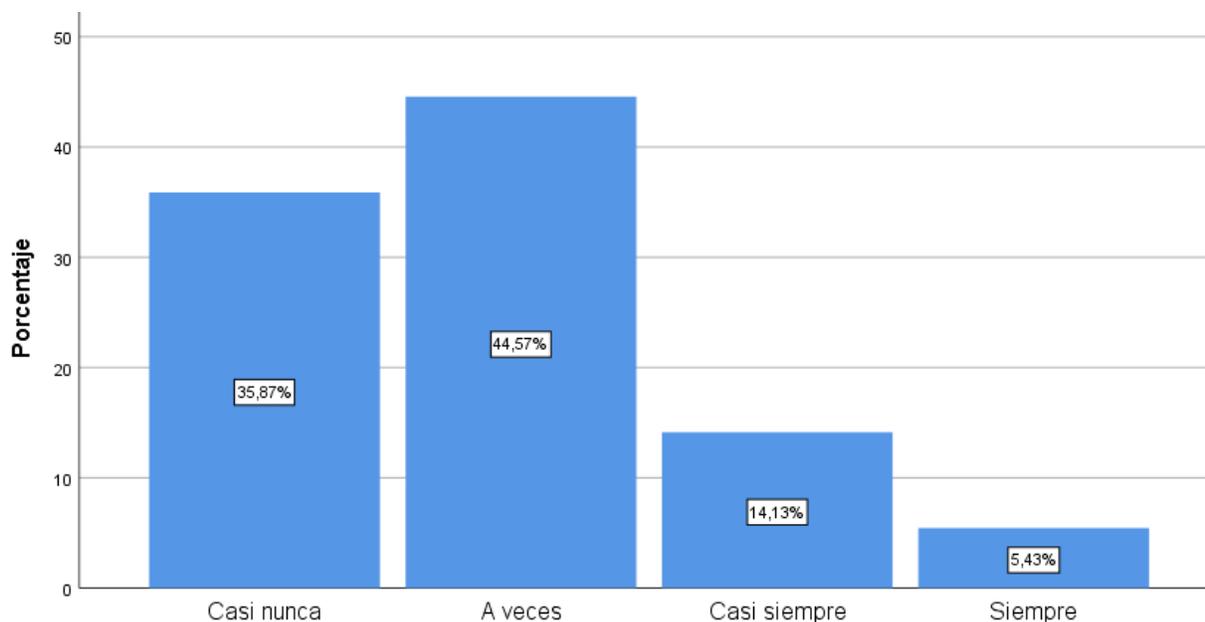
## V 1 Dimensión 2: Beneficios económicos

**Tabla N° 03:**

*Beneficios económicos*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Casi nunca	33	35,9	35,9	35,9
	A veces	41	44,6	44,6	80,4
	Casi siempre	13	14,1	14,1	94,6
	Siempre	5	5,4	5,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 03:** Beneficios económicos

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

Interpretación: De los 92 encuestados, según la tabla N° 03 se determina que el 44.57% indicaron que a veces los beneficios económicos son los adecuados, por otro lado, el 14.3% y 5.4% indicaron que casi siempre y siempre los beneficios económicos son adecuados, denotada también en la figura N° 03.

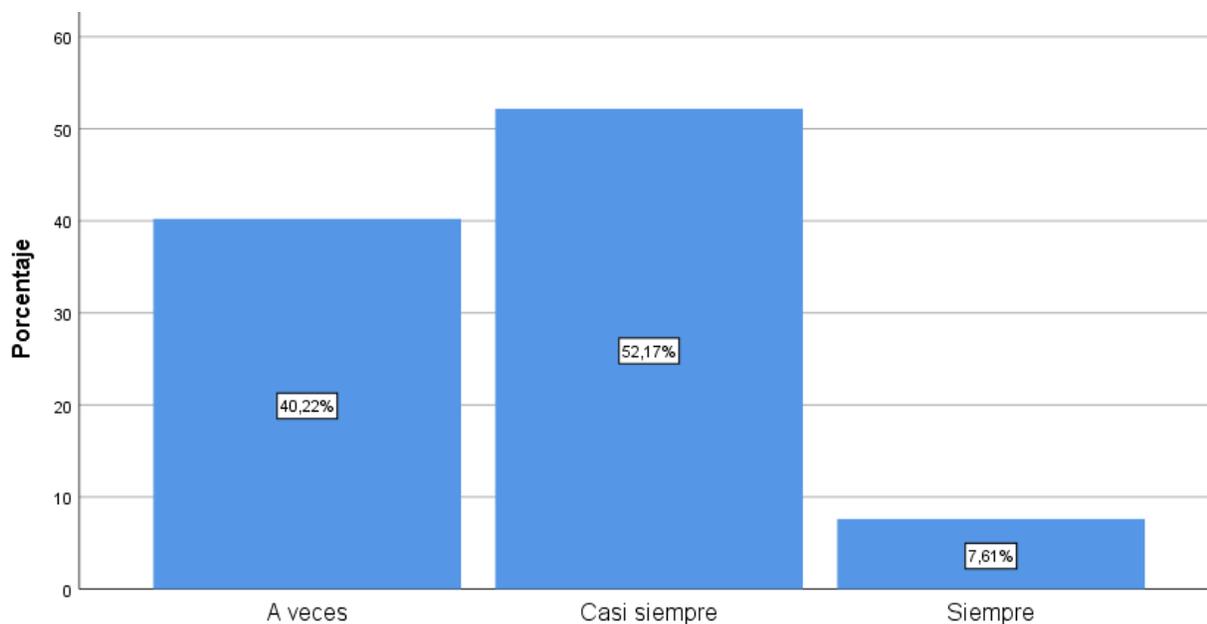
## Variable 2: Desempeño laboral

**Tabla N° 04:**

*Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
o	A veces	37	40,2	40,2
	Casi siempre	48	52,2	92,4
	Siempre	7	7,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 04:** Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

Interpretación: De los 92 encuestados, según la tabla N° 04 se determina que 52.17% indicaron que casi siempre el desempeño laboral es el adecuado, por otro lado, el 40.22% indicaron que a veces el desempeño laboral es adecuado, denotada también en la figura N° 04.

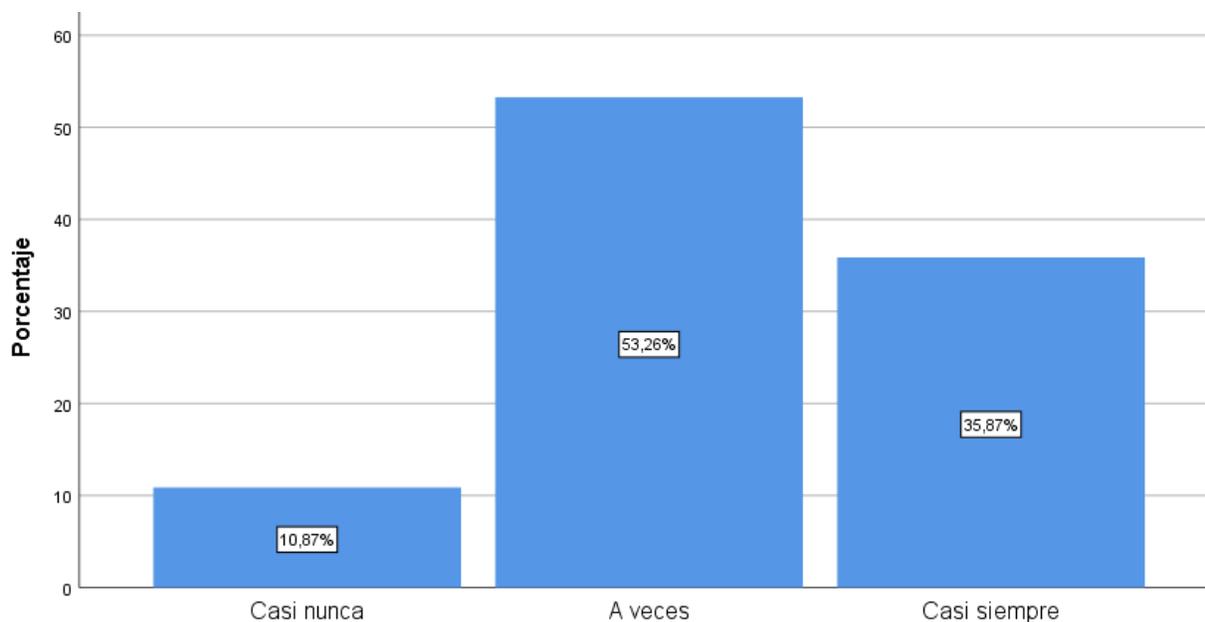
## V 2 Dimensión 1: Connotación de la tarea

**Tabla N° 05:**

*Connotación de la tarea*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	10,9	10,9	10,9
	A veces	49	53,3	53,3	64,1
	Casi siempre	33	35,9	35,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 05:** Connotación de la tarea

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

Interpretación: De los 92 encuestados, según la tabla N° 05 se determina que 53.26% indicaron que a veces el rendimiento laboral y productivo es el adecuado, por otro lado, el 10.87% indicaron que casi nunca el rendimiento laboral y productivo es adecuado, denotada también en la figura N° 05.

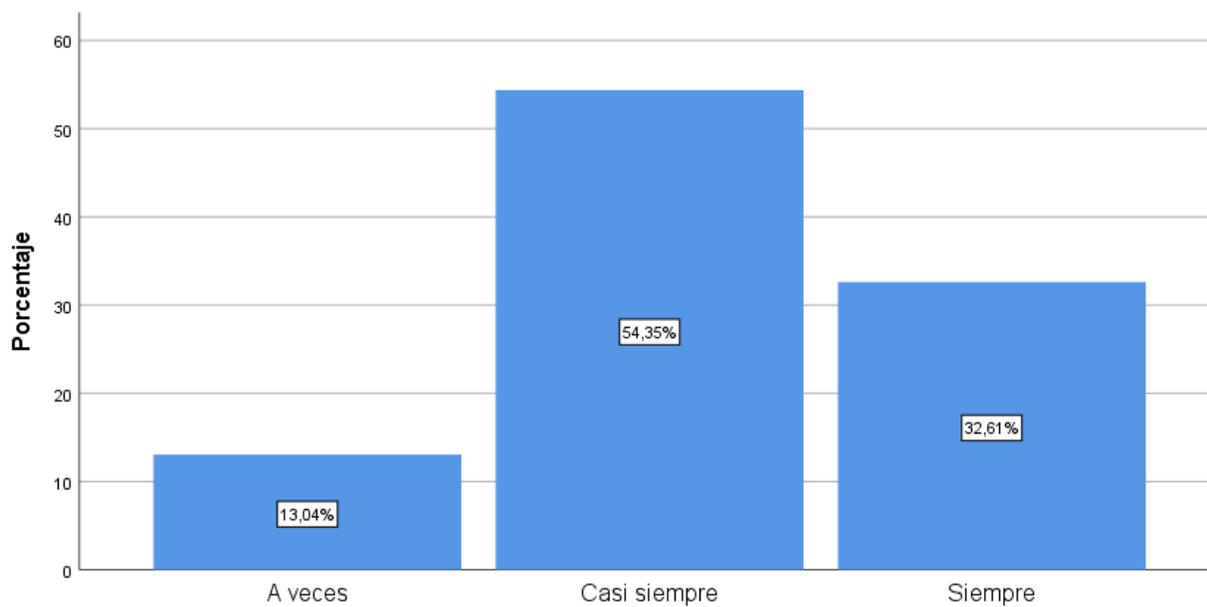
## V 2 Dimensión 2: Condiciones de trabajo

**Tabla N° 06:**

*Condiciones de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	A veces	12	13,0	13,0
	Casi siempre	50	54,3	67,4
	Siempre	30	32,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021



**Figura N° 06:** Condiciones de trabajo

Fuente: Elaboración propia para fines de la presente investigación, 2021

Interpretación: De los 92 encuestados, según la tabla N° 06 se determina que 54.35% indicaron que casi siempre las condiciones físicas y emocionales del trabajo es el adecuado, por otro lado, el 13.04% indicaron que casi nunca las condiciones físicas y emocionales del trabajo es adecuado, denotada también en la figura N° 06.

## 5.2 Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

## b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla N° 07**  
*Contrastación de hipótesis general*

			Satisfacción	Desempeño
<b>Rho de Spearman</b>	Satisfacción	de	1	,538*
		Coefficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Desempeño	de	,538*	1
	laboral	de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

## c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.538 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

Hipótesis Especifica 1

### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla N° 08**

*Contrastación de hipótesis específica n° 1*

	Satisfacción		Satisfacción n	Connotación de Tareas
<b>Rho de Spearman</b>		Coefficiente de correlación	1	,482*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
		Coefficiente de correlación	,482*	1
	Connotación de Tareas	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.482 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe una relación significativa entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

#### Hipótesis Especifica 2

##### d. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

##### e. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla N° 09**

*Contrastación de hipótesis específicas n° 2*

			Satisfacción	Condiciones de Trabajo	de
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1		,592*
<b>Rho de Spearman</b>		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	92		92
	Condiciones de Trabajo	Coeficiente de correlación	,592*		1
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	92		92

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

## f. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.592 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe una relación significativa entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación planteo como problema general ¿Qué relación existe entre satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019?, respectivamente el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud.Lima-2019; se formuló como hipótesis: existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019. Para el desarrollo de la investigación primero se definió el concepto satisfacción laboral según el autor (Florez, 2003)), “en torno a la satisfacción laboral, enseña que la forma en cómo se siente una persona incluye diferentes elementos como salarios, supervisiones, condiciones laborales, oportunidades de ascenso, colegas de trabajo entre otros. Por tanto, hay una conexidad entre las creencias y valores de las personas para con su trabajo”. Dando como resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.538 por ello nos indica que existe una correlación positiva media, por ello se afirma que existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

Encontrando cierta similitud con la investigación de (Tuesta, 2018), el cual se titula “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades de peaje de una concesionaria de carreteras en el Perú año 2018”, la investigación concluyo que hay correlación entre Satisfacción Laboral y Desempeño laboral, son estadísticamente significativas ( $p = 0,000$ ) y tienen una correlación alta y positiva ( $r = 0,796$ ), cuando el nivel de Satisfacción Laboral aumenta, también aumenta el desempeño Laboral por lo

tanto se determinó que si existe influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño laboral, se identificó en el nivel Satisfacción Parcial con un índice de aceptación del 76% de sus colaboradores, lo que demuestra la identificación del colaborador con la organización y el consenso para el buen desempeño laboral de los mismos.

De acuerdo con el objetivo específico n° 1: determinar la relación que existe entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019. Primero se definió el concepto de connotación de la tarea “es la mejor manera de retroalimentar positivamente la relación empresa – empleador, para declarar que el trabajo ejecutado por uno o varios de sus trabajadores ha sido el esperado con relación al aporte que éste tiene con la empresa, así como al alcance de objetivos planteados en el plan de trabajo”. Dando como resultado el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.482 el cual indica que existe una correlación positiva débil, por ello se afirma que 0 existe una relación significativa entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

Encontrando cierta similitud con la investigación de (Huamani, 2020), el cual se titula “Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovación Agraria, Pucallpa, 2019”; la investigación concluye que “el análisis descriptivo de la tabla 3, se desprende que el 62.9% considera que la satisfacción laboral en el INIA es regular, del mismo modo de la tabla 10, se interpreta que a medida que la satisfacción laboral sea baja, repercute negativamente en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo al Rho de Spearman  $0.379^{**}$ ,  $p=0.000<0.05$ . Se desprende que el 60.67% considera que la capacitación y los ascensos en el INIA es regular, del mismo modo de la tabla 13, se interpreta que a medida que la promoción de

las capacitaciones y ascensos sea baja, resulta perjudicial en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo al Rho de Spearman  $0.229^{**}$ ,  $p=0.004<0.05$ ".

Finalmente, de acuerdo al objetivo específico n° 2: Determinar la relación que existe entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019. Se definió el concepto condiciones de trabajo "son aquellos bienes o ambientes indispensables para la prestación del servicio que realizara el empleado. Suelen entregarse para que los empleados se mantengan incentivados a cumplir los servicios para los cuales fueron contratados, bien sea porque son indispensables y ampliamente necesarios o para facilitar la prestación de algún servicio". Dando como resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.592 el cual indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; por ello se afirma que existe una relación significativa entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

Encontrando cierta similitud con la investigación de (Huaman, 2017), el cual se titula "Propuesta de un programa motivacional para mejorar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de vigilancia y seguridad privada de la organización Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2016"; la investigación concluyo que la "mayoría de los agentes de vigilancia y seguridad en la Organización Eventual Servis S.A. manifiestan insatisfacción laboral, principalmente en variables relacionados a la política salarial, condiciones laborales de trabajo, oportunidades de desarrollo profesional y comunicación dentro de la empresa. Por lo tanto, justifica la necesidad de diseñar e implementar un programa de motivación laboral para mejorar la satisfacción laboral de los agentes. - El programa de motivación laboral a diseñar se tiene que

tener como base el enriquecimiento de los puestos de trabajo, delegar responsabilidades para mejorar la satisfacción laboral, mejora de las condiciones físicas del ambiente del trabajo y fortalecimiento de la comunicación organizacional”.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general de la investigación: determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud.Lima-2019; y considerando el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.538 el cual indica que existe una correlación positiva media. Se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.
2. Considerando el objetivo específico n° 1: determinar la relación que existe entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.482 el cual indica que existe una correlación positiva débil, por ello se concluye que existe una relación significativa entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.
3. Finalmente, de acuerdo con el objetivo específico n° 2: determinar la relación que existe entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019. Se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.592, el cual indica que existe una correlación positiva media, por ello se afirma que existe una relación significativa entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que el Hospital III Emergencia Grau EsSalud debe evaluar el nivel de satisfacción a través de instrumentos que permitan recoger las necesidades o reclamos de los colaboradores. Además, debe brindar facilidades para que el personal se desarrolle profesionalmente a través de capacitaciones y cursos de actualización.
2. Se sugiere que los superiores deben de controlar el desempeño de tareas de su personal en relación a los objetivos institucionales. Además, se sugiere que debe de medir el desempeño laboral de sus colaboradores a través de controles de cumplimiento de acuerdo a las metas asignadas. Además, se sugiere aplicar los lineamientos de la propuesta de mejora para mejorar los niveles de insatisfacción de sus colaboradores.
3. Se sugiere para posteriores investigaciones utilizar diferentes niveles de investigación el cual puedan ver cambios en los resultados durante el desarrollo de la investigación. Además de publicar los resultados de la investigación para que los colaboradores conozcan la situación de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bastidas, I., & Albarracin, V. (2020). *Satisfacción Laboral Y Desempeño De Los Empleados De La Empresa "Llermat Súper Pollo"*. Ecuador: Universidad Tecnica de Cotopaxi.
- Chonchol, J. (1998). *Impacto de la globalizacion en las sociedades latinoamericanas: ¿que hacer frente a ello?* Brasil: Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-40141998000300020](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40141998000300020)
- Fernandez, J. (2017). *Satisfacción laboral y la incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa los falconi, provincia de chincha año 2016; propuesta de un plan estratégico*. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.
- Flores, A., & Flores, K. (2018). *Caracterización del comportamiento organizacional en las áreas que inciden en la satisfacción y desempeño laboral en el personal administrativo y médico de la unidad comunitaria de salud familiar doctor tomás pineda año 2016*. El salvador: Universidad de El Salvador.
- Florez, J. (2003). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacifico.
- Fontal, J. (2020). *Relación entre la ruptura del contrato psicologico y satisfaccion laboral con el desempeño laboral en docentes de una institucion de educacion superior en bogota d.c*. Bogota: Universidad Catolica de Colombia.
- Gonzales, M. (2006). *Haabilidades Directivas*. Madrid: Innovacion y Cualificacion.
- Hernandez S. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico.
- Huaman, O. (2017). *Propuesta de un programa motivacional para mejorar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de vigilancia y seguridad privada de la organización*

*Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2016.* Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Huamani, L. (2020). *Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovación Agraria, Pucallpa, 2019.* Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Naranjo, S. (2018). *Análisis de la relación entre factores familiares, satisfacción y desempeño laboral de los servidores del Centro de Estudios Aeronáuticos .* Bogota: Universiidad Externado de Colombia.

Onofrem, L. (2015). *El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral.* Quito: Universidad Central del Ecuador.

Robbins, P., & Judge, A. (2004). *Comportamiento Organizacional.* Mexico: Pearson Educacion.

Sanchez, J. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martin, Tarapoto, 2018.* Lima: Universidad Peruana Union.

Tuesta, N. (2018). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades de peaje de una concesionaria de carreteras en el Perú año 2018.* Lima: Universidad Cesar Vallejo.

**ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

#### Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Hospital III Emergencias Grau Essalud.Lima -2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud? Lima-2019?</p> <p><b>Problema Específico</b></p> <p>1.¿Cuál es la relación e que existe entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019?</p> <p>2.¿Cuál es la relación que existe entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud.Lima-2019.</p> <p><b>Objetivo Específico</b></p> <p>1. Determinar la relación que existe entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.</p> <p>2.Determinar la relación que existe entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.</p> <p><b>Hipótesis Específico</b></p> <p>1.Existe una relación significativa entre Satisfacción y Connotación de Tareas de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.</p> <p>2.Existe una relación significativa entre Satisfacción y Condiciones de Trabajo de los colaboradores administrativos del Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Lima-2019.</p>	<p><b>Variables (v1)</b></p> <p>Satisfacción</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de personal</li> <li>• Beneficios económicos</li> </ul> <p><b>Variable (V2)</b></p> <p>Desempeño Laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connotación de la tarea</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> </ul>	<p><b>Método de investigación</b></p> <p>Científico</p> <p><b>Métodos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis sintético</li> <li>- descriptivo</li> </ul> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Descriptivo – Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>Población</b></p> <p>202</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>92</p> <p><b>Estadísticos</b></p>

				<b>Descriptiva:</b> frecuencias, tablas y figuras <b>Inferencial.</b> Rho de Sperman
--	--	--	--	--

### Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Satisfacción	Es el valor de aprobación, estado emocional positivo o negativo de las experiencias profesionales del colaborador. Es la medida en donde un empleado logra goce con su trabajo. Se puede decir que la satisfacción se compone de elementos intrínsecos, y la insatisfacción se establece por elementos extrínsecos que pueden ser desfavorables o muy desfavorables.	Reconocimiento de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el grado de bienestar emocional y funcional</li> <li>Identificar el grado de reconocimiento meritorio y premiación a su esfuerzo.</li> </ul>	Escala de Likert 6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre	Cuestionario
		Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el grado de ascensos de puestos y económicos</li> </ul>		
Desempeño laboral	Es el rendimiento profesional que manifiesta el trabajador al realizar las labores que su cargo exige, donde llegan a integrarse conocimientos, destrezas, prácticas, emociones, actitudes, motivaciones, que ayudan a lograr los resultados esperados, de la mano con los requerimientos técnicos, productivos que la empresa exige.	Connotación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el grado de efectividad en el trabajo</li> <li>Identificar el grado de rendimiento laboral y productivo</li> </ul>	Escala de Likert 6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre	Cuestionario
		Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las condiciones físicas y emocionales del trabajo</li> </ul>		

### Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Satisfacción	Reconocimiento de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el grado de bienestar emocional y funcional</li> <li>Identificar el grado de reconocimiento meritatorio y premiación a su esfuerzo.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Su jefe valora el esfuerzo que realiza durante sus actividades laborales?</li> <li>¿Se siente complacido con sus actividades laborales?</li> <li>¿Tiene dificultades con su horario laboral?</li> <li>¿Tiene usted una buena relación laboral con su jefe inmediato superior?</li> <li>¿Considera que las actividades laborales son de importancia para la institución?</li> <li>¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?</li> <li>¿Su trabajo le hace sentir realizado?</li> <li>¿En su puesto de trabajo desarrolla sus habilidades?</li> <li>¿Está contento con su trabajo y no busca nuevas ofertas laborales?</li> <li>¿Con frecuencia, la competencia o el estar a la altura de los demás en mí puesto de trabajo me causa estrés o tensión?</li> </ol>	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
	Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el grado de ascensos de puestos y económicos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Su actual trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?</li> <li>¿En la institución reconocen si trabaja horas extra?</li> <li>¿Su sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?</li> <li>¿La empresa realiza ascensos de acuerdo al desarrollo de sus capacidades y aptitudes profesionales que conlleva una mayor confianza en el colaborador?</li> </ol>		

Desempeño laboral	Connotación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el grado de efectividad en el trabajo</li> <li>• Identificar el grado de rendimiento laboral y productivo</li> </ul>	<p>15. ¿Usted se siente feliz con los resultados que logro en su trabajo?</p> <p>16. ¿Termina oportunamente su trabajo?</p> <p>17. ¿Cumple con las tareas que se le encomienda?</p> <p>18. ¿Usted se siente cómodo con el ambiente físico donde desarrolla sus actividades laborales?</p> <p>19. ¿Usted se siente realmente útil con la labor que realiza?</p>	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las condiciones físicas y emocionales del trabajo</li> </ul>	<p>20. ¿El ambiente que comparte con sus compañeros es el ideal para desempeñar sus actividades laborales?</p> <p>21. ¿Al estar en buenos términos con su jefe inmediato beneficia la calidad del trabajo?</p> <p>22. ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?</p> <p>23. ¿Considera usted que el ambiente donde trabajo es confortable?</p> <p>24. ¿Considera que la comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?</p>		

## Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**

### CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de la tesis titulada “Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Hospital III Emergencias Grau EsSalud. Lima -2019”, el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es **reservada y anónima**.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marque una sola respuesta que considere la correcta; los Ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN</b>						
1	¿Su jefe valora el esfuerzo que realiza durante sus actividades laborales?					
2	¿Se siente complacido con sus actividades laborales?					
3	¿Tiene dificultades con su horario laboral?					
4	¿Tiene usted una buena relación laboral con su jefe inmediato superior?					
5	¿Considera que las actividades laborales son de importancia para la institución?					
6	¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?					
7	¿Su trabajo le hace sentir realizado?					
8	¿En su puesto de trabajo desarrolla sus habilidades?					

9	¿Está contento con su trabajo y no busca nuevas ofertas laborales?					
10	¿Con frecuencia, la competencia o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión?					
11	¿Su actual trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?					
12	¿En la institución reconocen si trabaja horas extra?					
13	¿Su sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?					
14	¿La empresa realiza ascensos de acuerdo al desarrollo de sus capacidades y aptitudes profesionales que conlleva una mayor confianza en el colaborador?					
15	¿Usted se siente feliz con los resultados que logro en su trabajo?					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
16	¿Termina oportunamente su trabajo?					
17	¿Cumple con las tareas que se le encomienda?					
18	¿Usted se siente cómodo con el ambiente físico donde desarrolla sus actividades laborales?					
19	¿Usted se siente realmente útil con la labor que realiza?					
20	¿El ambiente que comparte con sus compañeros es el ideal para desempeñar sus actividades laborales?					
21	¿Al estar en buenos términos con su jefe inmediato beneficia la calidad del trabajo?					
22	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?					
23	¿Considera usted que el ambiente donde trabajo es confortable?					
24	¿Considera que la comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?					

Gracias por su participación.

## Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento

### Confiabilidad del instrumentó

Estadísticas de fiabilidad			
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>de</b>	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>,918</b>		<b>,932</b>	<b>24</b>

Interpretación:

En la aplicación del instrumento de investigación que está compuesto por 24 Ítems y que fue aplicado al 100% de la muestra de 92 personas que laboran en el Hospital III Emergencia Grau EsSalud. Cada Ítems se evaluó mediante la escala de Likert; este resultado de 0.932 muy cerca de 1, el instrumento tiene el más alto grado de confiabilidad.

## Validez del instrumento:

### Carta de presentación

**Dr. Aguedo Albino Bejar Mormontoy**

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de administración y sistemas, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: cuestionario para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto , es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo su observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

Bach. Luis Sedano Jiménez

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario” que hace parte de la investigación: Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Hospital III Emergencias Grau Essalud.Lima -2019

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Aguedo Albino Bejar Mormontoy  
 Formación académica : DOCTOR EN ADMINISTRACION  
 Áreas de experiencia profesional : ADMINISTRACION/FINANZAS  
 Tiempo : 30 años  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: SATISFACCION

VARIABLE I	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X	3	
	2	X	X	X	X	3	
	3	X	X	X	X	3	
	4	X	X	X	X	3	
	5	X	X	X	X	3	
	6	X	X	X	X	3	
	7	X	X	X	X	3	
	8	X	X	X	X	3	
	9	X	X	X	X	3	
	10	X	X	X	X	3	
	11	X	X	X	X	3	
	12	X	X	X	X	3	
	13	X	X	X	X	3	
	14	X	X	X	X	3	
	15	X	X	X	X	3	
<b>EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	

Variable: DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE II	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D2	15	X	X	X	X	3	
	17	X	X	X	X	3	
	18	X	X	X	X	3	
	19	X	X	X	X	3	
	20	X	X	X	X	3	
	21	X	X	X	X	3	
	22	X	X	X	X	3	
	23	X	X	X	X	3	
	24	X	X	X	X	3	
	<b>EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Fuente: tomado del libro Valdez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

### Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
AGUEDO A. BEJAR MORMONTOY	DOCTOR	24	3

Sello y Firma:



Dr. Aguedo Bejar Mormontoy

### Carta de presentación

**Mg. Walter Rubén Santana Camargo**

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de administración y sistemas, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: cuestionario para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto , es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo su observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

Bach. Luis Sedano Jiménez

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario” que hace parte de la investigación: Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Hospital III Emergencias Grau Essalud.Lima -2019

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Walter Rubén Santana Camargo  
 Formación académica : Licenciado en Administración  
 Áreas de experiencia profesional : Gestión Empresarial  
 Tiempo : 14 AÑOS  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

**Variable: SATISFACCION**

VARIABLE I	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X	3	
	2	X	X	X	X	3	
	3	X	X	X	X	3	
	4	X	X	X	X	3	
	5	X	X	X	X	3	
	6	X	X	X	X	3	
	7	X	X	X	X	3	
	8	X	X	X	X	3	
	9	X	X	X	X	3	
	10	X	X	X	X	3	
	11	X	X	X	X	3	
	12	X	X	X	X	3	
	13	X	X	X	X	3	
	14	X	X	X	X	3	
	15	X	X	X	X	3	
EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

**Variable: DESEMPEÑO LABORAL**

VARIABLE II	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D2	15	X	X	X	X	3	
	17	X	X	X	X	3	
	18	X	X	X	X	3	
	19	X	X	X	X	3	
	20	X	X	X	X	3	
	21	X	X	X	X	3	
	22	X	X	X	X	3	
	23	X	X	X	X	3	
	24	X	X	X	X	3	
	EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

**Validez de contenido**

**Cuadro 1**  
**Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Walter Rubén Santana Camargo	MAGISTER	24	3

Sello y Firma:

  
 \_\_\_\_\_  
 MGL WALTER RUBÉN(SANTANA CAMARGO)

### Carta de presentación

**Dr. Luis Florencio Mucha Hospinal**

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de administración y sistemas, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: cuestionario para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto , es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo su observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalizacion del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

Bach. Luis Sedano Jiménez

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario” que hace parte de la investigación: Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Hospital III Emergencias Grau Essalud.Lima -2019

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Luis Florencio Mucha Hospinal  
 Formación académica : DOCTOR  
 Áreas de experiencia profesional : ESTADISTA/ INVESTIGADOR  
 Tiempo : 14 AÑOS  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem es completamente relacionado

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: SATISFACCION

VARIABLE I	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	X	X	X	X	3	
	2	X	X	X	X	3	
	3	X	X	X	X	3	
	4	X	X	X	X	3	
	5	X	X	X	X	3	
	6	X	X	X	X	3	
	7	X	X	X	X	3	
	8	X	X	X	X	3	
	9	X	X	X	X	3	
	10	X	X	X	X	3	
	11	X	X	X	X	3	
	12	X	X	X	X	3	
	13	X	X	X	X	3	
	14	X	X	X	X	3	
	15	X	X	X	X	3	
EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Variable: DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE II	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D2	15	X	X	X	X	3	
	17	X	X	X	X	3	
	18	X	X	X	X	3	
	19	X	X	X	X	3	
	20	X	X	X	X	3	
	21	X	X	X	X	3	
	22	X	X	X	X	3	
	23	X	X	X	X	3	
	24	X	X	X	X	3	
EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

### Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LUIS FLORENCIO MUCHA HOSPINA	DOCTOR	24	3

Sello y Firma:



Dr. LUIS FLORENCIO MUCHA HOSPINAL

### Anexo 06: La data de procesamiento de datos

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

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

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

## Anexo 07: Consentimiento informado

### “Año De La Universalización De La Salud”

**SOLICITO:** AUTORIZACION PARA REALIZAR  
INVESTIGACION Y LA APLICACIÓN DE  
INSTRUMENTOS DE EVALUACION.

Lima 02 de febrero del 2021

DOCTOR:  
**MANUEL CORNEJO VALDEZ**  
DIRECTOR HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU ESSALUD



Yo, **Luis Sedano Jiménez**, identificado con DNI N° 42851745, trabajador del Hospital III Emergencias Grau ESSALUD, en el Servicio de Emergencia, ante Ud. me presento y expongo lo siguiente:

Que siendo de importancia realizar un trabajo de investigación para poder optar el título profesional, solicito a su despacho la autorización para la realización de la investigación y aplicación de los instrumentos de la tesis titulada “**Satisfacción y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Hospital III Emergencias Grau EsSalud. Lima -2019**”

Por lo expuesto:

Pido a Usted acceder a mi solicitud, por ser de justicia

Atentamente

**Luis Sedano Jiménez**  
**Bach. En Administración**  
DNI N° 42851745

**Anexo 08: Fotos**