

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**El impacto de la satisfacción laboral en el  
desempeño de los trabajadores en el Centro de  
Salud San Gabriel SAC Cusco**

Jair Alonso Góngora Bendezú

Para optar el Título Profesional  
de Licenciado en Administración

Cusco, 2022

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres por el ser el motor de mi vida, a su paciencia y sabiduría me apoyaron en esta meta de ser un gran profesional. A mis hermanos por brindarme su tiempo y ser un apoyo incondicional. A mis maestros por su asesoría, paciencia y ser una motivación constante durante toda la carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Centro Médico San Gabriel SAC que permitió la realización del trabajo de investigación dentro de su establecimiento.

A los médicos y personal de salud quienes se mostraron con buena disposición y respondieron a las interrogantes con veracidad y sinceridad.

## INDICE

<b>CAPÍTULO I</b> .....	13
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b> .....	13
<b>1.1 Delimitación de la Investigación</b> .....	13
1.1.1 Espacial.....	13
1.1.2 Temporal.....	13
1.1.3 Conceptual .....	13
<b>1.2 Planteamiento del Problema</b> .....	13
<b>1.3 Formulación del problema</b> .....	15
1.3.1 Problema General .....	15
1.3.2 Problemas específicos.....	15
<b>1.4 Objetivos</b> .....	16
1.4.1 Objetivo General.....	16
1.4.2 Objetivos Específicos. ....	16
<b>1.5 Justificación de la Investigación</b> .....	17
1.5.1 Justificación teórica .....	17
1.5.2 Justificación práctica .....	17
<b>CAPÍTULO II:</b> .....	18
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	18
2.1 Antecedentes de investigación .....	18
2.1.1 Artículos científicos.....	18
2.1.2 Tesis            20	

2.2 Bases teóricas .....	23
2.2.1 Satisfacción laboral .....	23
2.2.1.3 Medición de satisfacción laboral .....	24
2.2.2 Desempeño laboral .....	25
2.2 Definición de términos básicos.....	27
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>HIPOTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>29</b>
3.1 Hipótesis .....	29
3.1.1 Hipótesis general .....	29
3.1.2 Hipótesis específica .....	29
3.2 Identificación de variables.....	30
3.3 Operacionalización de variables.....	31
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>39</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>39</b>
4.1. Enfoque de la investigación.....	39
4.2. Tipo de investigación.....	39
4.3. Nivel de investigación .....	39
4.4. Métodos de investigación .....	39
Método General	39
Método específico .....	39
4.5. Diseño de investigación.....	39

4.6. Población y Muestra .....	40
4.6.1. Población .....	40
4.6.2. Muestra .....	41
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
A. Validación de instrumentos .....	42
B. Análisis de Confiabilidad .....	42
4.8 Descripción de análisis de datos .....	43
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>45</b>
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>45</b>
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	45
5.2. Presentación de resultados .....	45
5.2.1. Análisis de datos generales .....	45
5.2.1.1 Variable Satisfacción laboral.....	45
5.2.1.2 Variable Desempeño laboral .....	58
5.3 Contrastación de resultados .....	64
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	<b>69</b>
<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>69</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>71</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>73</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>74</b>
<b>APÉNDICES</b> .....	<b>77</b>

<b>APÉNDICE 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA CUANTITATIVO .....</b>	<b>77</b>
<b>APÉNDICE 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>79</b>
<b>APÉNDICE 03: INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>83</b>
<b>APÉNDICE 04: OTROS .....</b>	<b>86</b>

### INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	<b>31</b>
<b>Tabla 2</b> Totalidad de empleados y categoría.....	<b>40</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	<b>41</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Evaluación de expertos</i> .....	<b>42</b>
<b>Tabla 5</b> <i>Resumen de procesamiento de casos para satisfacción laboral</i> .....	<b>42</b>
<b>Tabla 6</b> <i>Alfa de Cronbach para satisfacción laboral</i> .....	<b>42</b>
<b>Tabla 7</b> <i>Resumen de procesamiento de casos para desempeño laboral</i> .....	<b>43</b>
<b>Tabla 8</b> <i>Alfa de Cronbach para desempeño laboral</i> .....	<b>43</b>
<b>Tabla 9</b> Correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral.....	<b>64</b>
<b>Tabla 10</b> Correlación entre la satisfacción laboral respecto condiciones físicas y materiales y el desempeño laboral.....	<b>65</b>
<b>Tabla 11</b> Correlación entre la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y remunerativos y el desempeño laboral.....	<b>65</b>
<b>Tabla 12</b> Correlación entre la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas y el desempeño laboral. ....	<b>66</b>
<b>Tabla 13</b> Correlación entre la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales y el desempeño laboral. ....	<b>66</b>



<b>Tabla 14</b> Correlación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo personal y el desempeño laboral .....	66
<b>Tabla 15</b> Correlación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo de tareas y el desempeño laboral .....	67
<b>Tabla 16</b> Correlación entre la satisfacción laboral respecto a la relación con la jefatura y el desempeño laboral. ....	68
<b>Tabla 16</b> Correlación entre la satisfacción laboral respecto a la identidad con la institución y el desempeño laboral.....	68

### INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿se siente a gusto con la infraestructura? .....	46
Figura 2. ¿Su lugar de trabajo cuenta con condiciones de seguridad? .....	46
Figura 3. ¿Su lugar de trabajo cumple con su horario de trabajo?.....	47
Figura 4. ¿Su puesto de trabajo aporta en su desarrollo profesional?.....	47
Figura 5. ¿Siente que la empresa aprovecha al máximo su capacidad profesional? .....	48
Figura 6. ¿Se siente satisfecho con las políticas de promoción de la empresa? .....	49
Figura 7. ¿Tiene conocimiento claro de cuál es la labor que desempeña? .....	49
Figura 8. ¿Tiene conocimiento claro de cuál es la labor que desempeñan sus compañeros?.....	50
Figura 9. ¿Se siente a gusto con la retribución salarial por el trabajo que realiza? .....	51
Figura 10. ¿Su jefe se encuentra capacitado para ejercer sus funciones? .....	51
Figura 11. ¿Considera que su relación laboral es buena con su jefe? .....	52
Figura 12. ¿Se te brinda la opción de ser partícipe de la mejora de tu unidad laboral? .....	53
Figura 13. ¿Conoce los servicios que cuenta su centro laboral? .....	53
Figura 14. ¿Se siente a gusto con la relación de trabajo que tiene con sus compañeros de servicio?.....	54
Figura 15. ¿Le informan sobre las decisiones que toma la gerencia sobre su servicio? .....	55

Figura 16. ¿Conoce los objetivos, proyectos y resultados de su servicio? .....	56
Figura 17. ¿: ¿Tus jefes reciben los problemas y demandas de parte de los trabajadores? ...	56
Figura 18. ¿Qué tan frecuentemente toma en cuenta el plan de gestión ambiental? .....	57
Figura 19. ¿Está implicado en el plan de gestión ambiental? .....	57
Figura 20. ¿Tu trabajo supera las expectativas? .....	58
Figura 21. ¿Propones mejoras en tu área de trabajo? .....	59
Figura 22. ¿Tienes una actitud positiva hacia un entorno laboral desfavorable? .....	59
Figura 23. ¿Cumples eficazmente tus labores? .....	60
Figura 24. ¿Tratas de manera cortés al cliente? .....	60
Figura 25. ¿Comprende de forma rápida y precisa las necesidades de sus clientes? .....	61
Figura 26. ¿Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar su trabajo de forma eficaz? .....	62
Figura 14. ¿Conoce y utiliza herramientas y tecnologías con seguridad? .....	62
Figura 28. ¿Cumples las horas de trabajo de manera responsable? .....	63
Figura 29. ¿Utiliza y exhibe correctamente los uniformes de trabajo? .....	63
Figura 30. ¿Cumpló cuidadosamente las indicaciones del jefe? .....	64

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados en el centro médico ocupacional San Gabriel S.A.C. La metodología que se utilizó es cuantitativa, descriptivo correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores a quienes, se le aplicó una encuesta para obtener datos usando una escala de Likert del 1 al 5 sobre la satisfacción y su desempeño laborales. Para el análisis de datos se usó como estadístico el chi cuadrado con la finalidad de relacionar dos variables cualitativas. Se obtuvo como resultado que existe correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción y el desempeño laborales. Se llegó a la conclusión que la empresa debe de evaluar anualmente el desempeño laboral y generar estrategias para mejorarlo con la finalidad de tener un mejor desempeño laboral.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Salud, Desempeño laboral

## **ABSTRAC**

The objective of this research work was to determine the relationship between job satisfaction and the performance of employees at the Occupational Medical Center San Gabriel S.A.C. The methodology used is quantitative, descriptive, correlational, and cross-sectional. The sample consisted of 35 workers to whom a survey was applied to obtain data using a Likert scale from 1 to 5 on job satisfaction and performance. For the data analysis, the chi square statistic is used in order to relate two qualitative variables. It was obtained as a result that there is a statistically significant correlation between job satisfaction and performance. It was concluded that the company must annually evaluate job performance and generate strategies to improve it in order to have better job performance.

**Keywords:** Job satisfaction, Health, Job performance

## INTRODUCCIÓN

Actualmente nos enfrentamos a una de las pandemias más devastadoras de la historia, representando uno de los problemas más grandes a nivel mundial. En este contexto, el personal de salud desempeña un rol importante en la lucha contra la pandemia y se encuentran expuestos a distintos factores que pueden alterar su calidad de vida.

La satisfacción laboral en la actualidad representa un factor clave para poder generar un desarrollo sostenible de las organizaciones, al relacionarlo con el desempeño laboral nos permitirá conocer cómo se siente en la actualidad el personal de salud frente a la organización.

El centro médico San Gabriel SAC en la ciudad de Cusco es una empresa dedicada principalmente a la salud ocupacional, pero esto no la excluye de tener en cuenta la satisfacción laboral de su personal.

Con lo mencionado anteriormente, el presente trabajo de investigación busca determinar si existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el centro médico San Gabriel SAC de la ciudad de Cusco, con ello se busca generar estrategias para poder propiciar un mejor ambiente laboral y mejorar la atención de los pacientes.

El presente trabajo está dividido en seis capítulos. El Capítulo I contiene las generalidades donde se encuentran las investigaciones que más influyeron en el estudio, los objetivos de la investigación y la justificación. El Capítulo II contiene el marco teórico que nos brinda el enfoque actual sobre la satisfacción y el desempeño laboral en las empresas. El Capítulo III se encuentran las variables que utilizaremos en la investigación. El Capítulo IV es la metodología de la investigación y contiene los métodos estadísticos que emplearemos, así como la población y la muestra. En el Capítulo V se encuentran los resultados de la investigación y en el capítulo cinco se encuentra la discusión. Por último, se encuentra las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1 Delimitación de la Investigación

#### 1.1.1 Espacial

La investigación se realizó en el Centro médico ocupacional San Gabriel SAC ubicado en Av. La Cultura 1706 Wanchaq, distrito de Cusco, provincia de Cusco.

#### 1.1.2 Temporal

La investigación se ejecutó en los meses de enero a marzo del año 2022.

#### 1.1.3 Conceptual

Esta investigación abordó el tema del impacto del grado de satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores.

### 1.2 Planteamiento del Problema

Este estudio, se enfoca en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro Médico San Gabriel SAC en Cusco. En términos usados por (Robbins, 2004), define satisfacción laboral como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Asimismo, se define como una evaluación positiva o negativa de la situación laboral de un individuo. (Weiss, 2002)

Según una encuesta global realizada por Oxford Economics (2014), aproximadamente el 76% trabajadores referían que no estaban satisfechos debido a salarios insuficientes, planes de pensión, horarios de trabajo flexibles, especialmente una mala organización y gestión con las que no estoy satisfecho. También muestra que la administración rara vez sigue las estrategias y prioridades del personal.

En América latina, la satisfacción laboral es un tema de mucha relevancia en las organizaciones, ya que está relacionado con el rendimiento y la salud de los trabajadores. La

satisfacción laboral es subjetiva y existen diversos factores que influyen en ella; sin embargo, el determinante estadísticamente significativo más investigado son las relaciones laborales, así como el desempeño laboral (Pita, 2018).

En el sector salud de Perú, se evidenciaron que existen diversos determinantes de la satisfacción laboral. Dentro de ellos se encontró que: el salario, el ser nombrado y el pertenecer al sector privado; influyen positivamente en la satisfacción laboral. A diferencia de: contar con un contrato CAS, mayor número de horas trabajadas y pertenecer a centros de salud públicos en primer nivel de atención (Rivera, 2018).

En los últimos años nos encontramos en un periodo pre y post pandemia, en una tesis realizada por Achán (2022) llegó a la conclusión que no se puede afirmar con certeza si existe una diferenciación entre la satisfacción laboral antes y durante la pandemia en el personal de salud. Es necesario tener en cuenta el ambiente de los trabajadores, las actividades que realizan entre otras para poder comprenderlo a profundidad.

Por todo lo analizado, esta investigación proporciona a las empresas un instrumento para comprender el desempeño laboral de trabajadores en términos de satisfacción personal e implementar estrategias de mejora del desempeño.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál será el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados del Centro médico ocupacional San Gabriel S.A.C?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto condiciones físicas y materiales y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y remunerativos y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?
- ¿Cómo influye la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?
- ¿Cuál es el impacto que existe entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo personal y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo de tareas y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto a la relación con la jefatura y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto a la identidad con la institución y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?



## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar el impacto de la satisfacción laboral y en el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel S.A.C

### **1.4.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar la relación entre la satisfacción laboral respecto condiciones físicas y materiales y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.
- Determinar la influencia de la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y remunerativos y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.
- Determinar la relación entre la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.
- Determinar el impacto la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.
- Determinar la relación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo personal y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.
- Determinar la relación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo de tareas y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.
- Determinar la relación entre la satisfacción laboral respecto a la relación con la jefatura y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.

- Determinar el impacto entre la satisfacción laboral respecto a la identidad con la institución y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.

## **1.5 Justificación de la Investigación**

### **1.5.1 Justificación teórica**

Las empresas actualmente se inclinan a generar entornos que propicien un clima laboral óptimo con la finalidad de generar en los trabajadores mayor productividad, es por esta razón que la indagación es justificable hipotéticamente, ya que servirá como referente y antecedente teórico para futuras investigaciones, pues contribuye a generar una ventaja competitiva para cualquier organización principalmente aquellas del sector de salud privado como el centro médico ocupacional San Gabriel.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Esta investigación pretende determinar el impacto que existe entre la satisfacción y el desempeño laborales en los trabajadores del centro médico ocupacional San Gabriel, por ello, es necesario desarrollar un entorno de trabajo propicio que promueva un mejor desempeño de los empleados. En este sentido, se buscará determinar aquellos factores que influyen en la satisfacción laboral, así como medir el desempeño laboral de estos trabajadores. De esta manera, los hallazgos serán una herramienta clave para el Centro Médico San Gabriel SAC, que permitirá generar nuevas políticas que promueven un ambiente de trabajo óptimo.

## CAPÍTULO II:

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de investigación

##### 2.1.1 Artículos científicos

El objetivo del trabajo de investigación de **Holguin (2020)** fue analizar la satisfacción laboral entre los trabajadores del Servicio de Nefrología, la importancia radica en el desempeño laboral de los trabajadores de salud según el grado de satisfacción. Se trata de un estudio analítico, cuyo universo fue de 76 empleados, 40 entraron en el estudio. Se analizaron los factores de la satisfacción laboral. Dentro de los resultados obtenidos de la población laboral fue el 28 % de los empleados obtuvieron un nivel alto de satisfacción. Aquellos empleados que tienen menos de 3 años laborando que presentaron un nivel medio de satisfacción representaron el 86,7 %, a comparación del 68 % que presentó el grupo que trabaja por 4 a 6 años. El estudio concluyó que el 28 % de empleados presentan un alto grado de satisfacción laboral, los médicos (83,3 %) obtuvieron un grado mayor de satisfacción. Hubo un 48 % que tuvo un grado medio de satisfacción. Por otro lado, se determinó que presentaban un nivel bajo de satisfacción el 25% de trabajadores principalmente aquellos con un tiempo de trabajo de más de tres años. Se concluyó existe una mayor satisfacción laboral en aquellos trabajadores recién contratados.

En el estudio de **Vitali et al. (2020)**. Su propósito fue identificar aquellos factores que contribuyen a la insatisfacción y satisfacción de los profesionales de salud en atención Primaria. La metodología que se empleó fue una revisión integradora realizada en diferentes bases de datos, con las palabras clave. Las investigaciones incluidas fueron artículos en inglés, español o portugués publicados entre 1972 y 2017. Se obtuvieron 63 artículos, se agruparon en las siguientes categorías según factores que consideraron. El autor concluyó que existen diversos factores que influyen positiva o negativamente en la satisfacción laboral, entre ellos

está la ocupación profesional y las relaciones interpersonales, el descontento resaltan las debilidades de la infraestructura de servicios y las carreras prometedoras.

En el trabajo de investigación de **Hong (2020)** tuvo como objetivo identificar información completa y extensa de la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en hospitales y sus factores asociados a partir de la literatura empírica publicada en los últimos cinco años. Para obtener la información se buscaron datos sobre los términos y frases clave asociados con la satisfacción laboral, el estrés ocupacional, el compromiso profesional, conflicto y ambigüedad de roles se utilizaron en la búsqueda de sujetos en combinación con enfermeras que siguieron las pautas para buscar en la interfaz OVID. Los resúmenes o los textos completos de los artículos de investigación se revisaron antes de su inclusión según los criterios para elegir y la evaluación de la calidad utilizando las pautas de Strobe. Dentro de los resultados se obtuvieron un total de 59 artículos, se identificó que existe un impacto de la satisfacción laboral durante la licencia por enfermedad, la intención de rotar, así como los factores que afectan la satisfacción laboral, la transición laboral y el liderazgo, el desempeño laboral y el compromiso organizacional, los patrones de organización, el esfuerzo y la recompensa se han identificado en una serie de estudios que produjo resultados similares. Se han identificado varias vías reguladoras o mediadoras en las que la satisfacción laboral de la enfermera está mediada por varios factores. Se concluye que la satisfacción laboral de las enfermeras hospitalarias está estrechamente relacionada con el entorno laboral, la estructura de empoderamiento, el compromiso organizacional, el compromiso laboral, el estrés laboral, la satisfacción del paciente, el personal, la proporción paciente-enfermera, el capital social y la etnia.

**Yukari (2019)** en su publicación científica planteó como objetivo “evaluar la satisfacción laboral y su relación con las características tanto personales como profesionales del equipo de enfermería”. En este estudio se contó con 163 trabajadores de enfermería de la

unidad de cuidados intensivos. Para la obtención de datos se aplicó la versión adaptada a la población de Brazil de la Encuesta de Satisfacción Laboral y un formulario de caracterización personal y profesional. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva, comparativa y de correlación. En los resultados, los expertos mostraron satisfacción en la satisfacción laboral, tanto en general como en el área de la comunicación. Se determinó una correlación entre la intención de seguir trabajando y las buenas puntuaciones en un cuestionario, excluyendo compañeros de trabajo y modos de operación, y la correlación entre UCI y salario, continuidad de pago y horas trabajadas en la instalación. Los autores concluyen que la intención de permanecer en el trabajo, el tiempo de trabajo en unidades e instalaciones, está relacionado con la satisfacción laboral en términos de compensación, indemnización por accidentes y supervisión.

### **2.1.2 Tesis**

En la tesis de **Sarria (2020)** busco responder a la siguiente pregunta: “¿existen diferencias significativas en Satisfacción Laboral, según variables sociodemográficas en colaboradores de una Red de Salud provincial del sector público de Apurímac?”, por ello se busca establecer diferencias estadísticamente significativas entre la Satisfacción Laboral y las variables sociodemográficas. El método que se empleó fue de tipo asociativa, comparativo ya que se confrontan las dimensiones de la satisfacción laboral con variables sociodemográficas. La población fue de 74 colaboradores, se incluyó tanto personal médico como no médico, con una media de edad de 36.9. Aplicamos el Cuestionario de Satisfacción S21/26 adaptado a la población estudiada que evalúa principalmente la satisfacción intrínseca y sus dimensiones como la supervisión, participación y producción. Esta investigación obtuvo los siguientes resultados, las mujeres presentaron mayor grado de satisfacción intrínseca. No existe diferencia significativa en relación con la condición laboral entre personal nombrado y contratado. El cargo laboral presentó, diferencias estadísticamente significativas con relación a la satisfacción

intrínseca a favor de los médicos; a diferencia del personal no médico que obtuvo mejor puntaje en las dimensiones de supervisión y la excelente producción. Se concluye que la hipótesis propuesta es aceptada en la dimensión de variables participantes con satisfacción intrínseca.

Según **Grandez (2019)** en su tesis bajo la siguiente pregunta: “¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?”. El objetivo fue: “determinar la percepción del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018”. El diseño del estudio es descriptivo, no experimental, analítico, la muestra cuenta con 150 empleados y se utilizó muestreo intencional no probabilístico. Los datos se recolectaron por medio de una encuesta previa confiabilidad y validez del instrumento. Se aplicó una encuesta para recuperar los datos mediante la práctica. Los resultados obtenidos vinculados a la satisfacción laboral indican un nivel “moderado” (71,33%) en los trabajadores de la institución. Al estudiar la satisfacción laboral, los autores concluyeron que los empleados pueden comunicarse y escuchar sus opiniones sobre la empresa.

**Retamozo (2018)** en su investigación tuvo como principal pregunta: “¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac?”. El objetivo de la investigación fue: “comparar el nivel de satisfacción entre dos centros de salud del distrito del Rímac”. Es estudio fue de tipo descriptiva, comparativa, cuantitativa y sincrónica, de diseño transversal. Con la finalidad de obtener datos, se aplicó un cuestionario con 36 enunciados de tipo Likert para las 7 dimensiones. Población del estudio en el primer centro de atención fue de 52 personas y el segundo centro de atención fue de 48 personas. El análisis de datos descriptivos dio como resultado la variable satisfacción laboral se obtuvo un grado regular en ambos centros, el primer centro de salud con el 80.6% y el segundo con 75%. El autor llega a la conclusión que no existe diferencia significativa entre ambos centros de salud

en relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores ( $p=0.958 > 0.05$  y U de Mann Whitney=1242.5).

La tesis realizada por **Cereceda (2020)** tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019. Material y métodos: el enfoque fue cuantitativo, el diseño descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 80 personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019. El instrumento utilizado fue un cuestionario validado y confiable para su uso en la investigación. Dentro de los resultados el 70% son del sexo femenino. El 53% tiene una edad de 30 a 40 años y el menor porcentaje 13,8% se encuentra en los 50 a 60 años. En su mayoría 61,3% fueron licenciados en enfermería y mientras que 38,8% son técnicos en enfermería. En cuanto a la dimensión extrínseca de la satisfacción laboral, el 37,5% fue medio, el 33,8% fue alto y el 28,8%(n=23) fue bajo. En la dimensión intrínseca el 56,3%(n=45) fue medio, el 22,5%(n=18) fue bajo y el 21,3%(n=17) fue alto. En el trabajo en sí, el 56,3%(n=45) fue medio, el 23,8%(n=19) fue alto y el 20% (n=16) fue bajo. en recompensas y reconocimientos, el 55%(n=44) fue medio, el 22,5%(n=18) fue bajo y el 22,5% (n=18). En promoción, el 53,8%(n=43) fue medio, el 23,8% (n=19) fue bajo y el 22,5%(n=18). La satisfacción laboral del personal de salud fue en el 38,8% alto, en el 31,3% fue medio y en el 30% fue bajo. La autora llegó a la conclusión que el personal de salud tuvo, en su mayoría, una satisfacción laboral media de la Clínica SERVISALUD 2019.

La tesis publicada por **Boada (2019)** tuvo como problema principal ¿La satisfacción laboral está relacionada con el desempeño laboral de los agentes de seguridad de una PyME de servicios de seguridad?, siendo su objetivo principal: determinar si la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño de los agentes de seguridad de una PyME del sector de servicios de vigilancia y seguridad”. La investigación también tiene trascendencia social, pues su aporte hará que la empresa de seguridad sea consciente de la relevancia de la satisfacción laboral en el buen desempeño de la empresa ante el cliente. En esta investigación se aplicó un método

descriptivo, cuantitativo y transversal. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson que dio como resultado que la satisfacción laboral tiene una correlación moderada positiva con el desempeño Laboral. Dentro de las conclusiones se tiene que la satisfacción y el desempeño laboral están relacionados con los puestos de oficial de seguridad en las empresas de investigación. En base a esto, mejorar la satisfacción laboral irá acompañada de un mejor desempeño laboral. Además, la baja satisfacción laboral conducirá al desempeño laboral deficiente.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Satisfacción laboral**

#### ***2.2.1.1 Definición***

Según **Fritzsche y Parrish (2005)**, se define como satisfacción laboral el nivel con el que los empleados disfrutan de su trabajo, el trabajo que realizan las personas supera con creces las actividades que realizan porque también requiere interacción entre trabajadores y gerentes, cumplimiento de normativas y políticas organizacionales, cumplimiento de estándares de desempeño, supervivencia en condiciones laborales, etc.

Para el autor **Bravo (1996)** se define como una actitud que desarrolla una persona o un conjunto de actitudes hacia una situación laboral, es decir, una actitud que puede referirse al trabajo en general. Es un aspecto particular del mismo. Por tanto, básicamente, la satisfacción laboral actualmente engloba a todo el mundo laboral y se expresa como las actitudes que presentan los empleados frente a diferentes momentos del trabajo.

#### ***2.2.1.2 Dimensiones de satisfacción laboral***

Para el autor **Palma (1999)**, nos describe siete dimensiones que modifican la satisfacción laboral. La octava dimensión es una descripción propia de la investigadora. Estas dimensiones son:

A. Condiciones físicas y materiales



El material y la infraestructura utilizados para realizar las actividades diarias facilitan las actividades de desarrollo.

#### B. Beneficios laborales y/o Remunerativos

La conveniencia se relaciona con incentivos financieros diarios o adicionales, como el pago por actividades realizadas.

#### C. Políticas Administrativas

El grado de consentimiento previo a las normas o reglas institucionales diseñadas para mantener la interacción sindical y el contacto directo con los trabajadores.

#### D. Relaciones Sociales

Autosatisfacción en las relaciones interpersonales con varios miembros de una organización que comparte el trabajo diario.

#### E. Autodesarrollo

Capacidad de los trabajadores para realizar trabajos relacionados con el autodesarrollo.

#### F. Desempeño de funciones

Actitud del empleado para asociar su trabajo diario con el establecimiento en el que opera.

#### G. Relación con la Autoridad

La valoración que tiene el empleado de su interacción con sus superiores en interacción a sus ocupaciones diarias.

#### H. Identidad con la Institución

Nivel en que el trabajador se identifica con una institución especial, con aquellos objetivos o metas, y quiere ser integrante de ésta.

### ***2.2.1.3 Medición de satisfacción laboral***

Medir la satisfacción laboral según el autor (Quintero, 2007). Una escala simple y sencilla, se trata de la Escala de Satisfacción Weiss 10, una herramienta de autogestión, que

consta de 10 preguntas, cada una de ellas con cinco respuestas que van desde nunca hasta siempre, se puntúa de cero a cuatro, de esta forma, el resultado final puede estar entre 0 y 40. La puntuación es procesada por dimensiones, no existe un punto de corte, cuanto mejor es la puntuación, mayor es la satisfacción laboral. Hay cuatro elementos que están restringidos en orden inverso para evitar sesgar las respuestas en el mismo lado del cuestionario.

## **2.2.2 Desempeño laboral**

### ***2.2.2.1 Definición***

Según **Palmar (2014)**, el desempeño laboral se define como el desarrollo de cada persona que labora en la instalación y debe individualizarse de acuerdo con las necesidades y propósitos de la instalación. Por lo tanto, se puede hacer de manera eficiente, eficaz y eficiente. Realizar las funciones asignadas para lograr las metas y conducir al éxito de la organización.

Al mismo tiempo **Chiavenato (2000)**, define el desempeño laboral como el comportamiento que existe en un empleado para lograr las metas de la empresa. Por tanto, hacer un buen desempeño laboral es la herramienta más importante de una empresa. Otro autor **Bittel (2000)** afirma que el desempeño está fuertemente influenciado por las actitudes hacia el éxito de los empleados, las expectativas laborales y el deseo de armonía. Por lo tanto, el desempeño está relacionado con el conocimiento y las habilidades que influyen en el desempeño de los empleados en apoyo del logro de las metas organizacionales.

### ***2.2.2.2 Dimensiones***

Las dimensiones de desempeño laboral de Robbins y Timothy (2013) son las siguientes:

- Capacidad laboral: consiste en la capacidad del personal de la empresa para expresarse a través de la experiencia, el conocimiento, las habilidades o la inteligencia reflejada en su campo de trabajo.

- **Desenvolvimiento:** La capacidad de los empleados para participar en el desarrollo de talentos y habilidades optimizados a través de una comunicación directa y abierta que sea comprensible y proporcione beneficios e individuos excepcionales.
- **Eficacia:** Definir cómo hacer lo correcto, es decir, acciones en el clima laboral que están diseñadas para que la empresa obtenga sus metas. La eficacia hará posible cuantificar el desenvolvimiento único de cada empleado.
- **Perfil del trabajador:** Obtenido por las actitudes y habilidades de los empleados de la empresa, y su desenvolvimiento está orientado por edad, género e identidad con la organización.

### ***2.2.2.3 Forma de medir***

Para medir el autor Alles (2011), el desempeño laboral se evalúa a través de la competencia y se desarrolla en base a los puestos asignados. Primero, establezca las capacidades, los campos y los niveles de trabajo de la empresa. Con estos datos, los trabajadores serán evaluados individualmente en función de sus habilidades laborales a través de una escala de puntuación. Para el autor, el desempeño laboral se puede medir según la capacidad utilizando las siguientes herramientas:

- **Evaluación vertical:** Se debe observar una combinación de objetivos y capacidades y comportamiento durante el período de evaluación. Después de establecer metas según la capacidad, deben ponderarse en una escala de 1 a 5:
  - 1) Superar en gran medida la meta;
  - 2) Superar la meta
  - 3) Alcancé la meta
  - 4) Cerca de la meta
  - 5) Lo hice no llegar a la meta.

Asimismo, se pueden utilizar las siguientes escalas para ponderar las metas según los resultados:

- 1) Excelente
  - 2) Muy bueno
  - 3) Normal
  - 4) Necesidades de desarrollo
  - 5) Mejora urgente.
- Evaluación 180° y 360°: En base a ello se evalúa las capacidades para promover su desarrollo. Estas formas de cuantificar, reúne una serie de evaluadores para analizar el desenvolvimiento de un trabajador.

### **2.3 Definición de términos básicos**

- Comportamiento grupal: Son las capacidades que se muestran estas personas cuando forman un grupo en la organización, y a menudo se ve afectada por el pensamiento grupal.
- Satisfacción: Es un estado mental ocasionado por mecanismos de retroalimentación cerebral, en el que distintas áreas compensan su potencial energético, haciendo que las personas se sientan llenas y con una pérdida extrema del apetito.
- Ambiente organizacional: se refiere al entorno creado por las emociones de los miembros de la empresa y asociado con el entusiasmo de los empleados.
- Recopilación de datos: es una base de información sistemático; el análisis de datos implica la labor de conseguir tendencias en una secuencia de datos; el análisis de datos asume que estos patrones y tendencias se han tenido en cuenta.
- Evaluación del desempeño: La manera más científica y objetiva de evaluar el desempeño de los trabajadores en su empresa. La evaluación se basa en metas, responsabilidades y características personales sobresalientes.

- Relaciones interpersonales: a través de amigos, familia, trabajo en organizaciones e interacción humana en cualquier tipo de organización humana, para promover la satisfacción de necesidades básicas de crecimiento y relaciones humanas.
- Compromiso: cualquier tipo de acuerdo en el que las partes adoptan obligaciones, que puede interpretarse como una responsabilidad a cumplir.
- Salud organizacional: Es un estudio que determina cómo se desarrolla la organización en todos sus campos, es decir, la interacción de todas sus partes (como recursos humanos, administración, eficiencia, etc.) de manera que la organización pueda responder a los cambios. y lograr resultados de excelencia.
- Resistencia al cambio: Es un conjunto de fuerzas y factores desencadenados por cualquier cambio en el sistema, su propósito es mantener el status quo y asegurar la estabilidad del sistema, ya sea un individuo, una organización o una sociedad.
- Clima organizacional: se refiere al nombre del entorno creado por las emociones de un grupo o miembros de la organización y asociado con el entusiasmo de los empleados.

## CAPÍTULO III

### HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis general

Existe impacto del grado de satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel S.A.C

##### 3.1.2 Hipótesis específica

- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral condiciones físicas y materiales y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel
- Existe una influencia directa y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral: beneficios laborales y remunerativos y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel
- Existe un impacto directo y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral: las políticas administrativas y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel
- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral: desarrollo personal y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel
- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral: desarrollo de tareas y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel

- Existe un impacto directo y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral: la relación con la autoridad y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel
- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral: la identidad con la institución y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel.

### **3.2 Identificación de variables**

- Variable independiente: satisfacción laboral
  - Condiciones de trabajo.
  - Formación
  - Promoción y desarrollo profesional
  - Reconocimiento
  - Retribución Relación jerárquica
  - Participación Organización y gestión del cambio
  - Clima de trabajo
  - Comunicación interna
  - Conocimiento e identificación con los objetivos
  - Percepción de la dirección
  - Política e impacto medioambiental
- Variable dependiente: desempeño laboral
  - Proactividad
  - Capacidad de servicio
  - Conocimientos
  - Diligencia en el trabajo

### **3.3 Operacionalización de variables**

#### **Tabla 1**

*Operacionalización de variables*



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones de trabajo	Condiciones físicas y ambientales	¿Se siente a gusto con la infraestructura?	Escala tipo Likert: 1-5 5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca	técnica: encuesta
		Condiciones de seguridad	¿Su lugar de trabajo cuenta con condiciones de seguridad?		
		Horario de trabajo	¿Se cumple con su horario de trabajo?		
	Formación	Formación recibida para el desarrollo profesional.	¿Recibe capacitaciones constantemente?		
		Posibilidades de formación para el desarrollo profesional.	¿Su puesto de trabajo aporta en su desarrollo profesional?		
		Respuesta a las peticiones de formación.	¿Su empresa toma en cuenta sus opiniones sobre su formación?		
Promoción y desarrollo profesional	Satisfacción con el trabajo desempeñado.	¿Te sientes satisfecho con el trabajo desempeñado?			

---

	Grado de aprovechamiento de la capacidad profesional.	¿Siente que la empresa aprovecha al máximo su capacidad profesional?
	Satisfacción de las expectativas de promoción o desarrollo profesional.	¿Se siente satisfecho con las políticas de promoción de la empresa?
	Reconocimiento del trabajo en la propia unidad.	¿Tiene conocimiento claro de cual es la labor que desempeña?
Reconocimiento	Reconocimiento de las personas en función del cumplimiento de sus responsabilidades.	¿Tiene conocimiento claro de cuál es la labor que desempeñan sus compañeros?
	Retribución en relación con el trabajo desarrollado.	¿Se sienta a gusto con la retribución salarial por el trabajo que realiza?
Retribución	Retribución en relación con otros sectores.	¿Siente que su retribución salarial es buena a comparación de sus compañeros?

---

---

	Capacitación del superior directo para ejercer sus funciones organizativas.	¿Su jefe se encuentra capacitado para ejercer sus funciones?
	Orientación y apoyo suministrado por el superior directo para el desempeño.	¿Su jefe le brinda apoyo para mejorar su desempeño laboral?
Relación jerárquica	Trato personal recibido por el superior directo.	¿Considera que el trato laboral ejercido por su jefe es bueno?
	Valoración de la relación profesional con el superior directo.	¿Considera que su relación laboral es buena con su jefe?
	Posibilidades de participación en la mejora del funcionamiento de la unidad.	¿Se te brinda la opción de ser participe de la mejora de tu unidad laboral?
Participación	Frecuencia con la que el superior directo discute los proyectos que afectan a la unidad.	¿Tu jefe discute contigo sobre posibles mejoras en tu unidad?

---

---

Organización y gestión del cambio	Grado de conocimiento sobre la estructura, las unidades y las actividades del hospital.	¿Conoce los servicios que cuenta su centro laboral?
	Organización del trabajo en la unidad.	¿Siente que su unidad de trabajo es organizada?
	Coordinación entre las distintas unidades	¿Qué tan frecuente coordina con otros servicios?
Clima de trabajo	Relación entre compañeros y ambiente de trabajo en la unidad.	¿Se siente a gusto con la relación de trabajo que tiene con sus compañeros de servicio?
	Relación entre compañeros y ambiente de trabajo entre distintas unidades.	¿Se siente a gusto con la relación de trabajo que tiene con sus compañeros de otros servicios?
Comunicación interna	Información recibida para la correcta ejecución del trabajo.	¿La información que recibe clara?

---

---

Conocimiento e identificación con los objetivos	Información sobre las decisiones tomadas por la dirección con repercusión en el trabajador.	¿Le informan sobre las decisiones que toma la gerencia sobre su servicio?
	Repercusión de las sugerencias/ aportaciones realizadas para la mejora de la unidad	¿Qué tan frecuentemente se le informa sobre sugerencias o aportaciones para mejorar su servicio?
	Adecuación de los objetivos y planes de actuación de la unidad.	¿Se adecua a los objetivos planteados por su servicio?
	Nivel de conocimientos sobre los objetivos, proyectos y resultados.	¿Conoce los objetivos, proyectos y resultados de su servicio?

---

DESEMPEÑO LABORAL	Percepción de la dirección	Adecuación de las decisiones tomadas por el equipo directivo.	¿Se adecua a las decisiones tomadas por sus jefes?	Escala tipo Likert: 1-5 5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca	técnica: encuesta
		Receptividad de la dirección a problemas/ demandas de los trabajadores.	¿Tus jefes reciben los problemas y demandas de parte de los trabajadores?		
		Adecuación de la política medioambiental.	¿Tu centro laboral se adecua a las políticas ambientales?		
	Política e impacto medioambiental	Importancia del plan de gestión medioambiental.	¿Conoce la importancia del plan de gestión ambiental?		
		Grado de implicación en el plan de gestión medioambiental.	¿Esta implicado en el plan de gestión ambiental?		
	Proactividad	Iniciativa	¿Tu trabajo supera las expectativas?		
		Búsqueda de oportunidades de mejora.	¿Propones mejoras en tu área de trabajo?		
		Capacidad de respuesta	¿Crees que tienes una actitud positiva hacia un entorno laboral desfavorable?		
	Fiabilidad	¿Cumples eficazmente tus labores?			

---

Capacidad de servicio	Empatía	¿Tratas de manera cortés al cliente?
	Capacidad de respuesta	¿Comprende de forma rápida y precisa las necesidades de sus clientes?
Conocimientos	Conocimientos específicos del puesto	¿Tiene los conocimientos necesarios para realizar su trabajo de forma eficaz?
	Destreza para el uso de herramientas de trabajo	¿Conoce y utiliza herramientas y tecnologías con seguridad?
	Cumplimiento del horario laboral	¿Cumples las horas de trabajo de manera responsable?
Diligencia en el trabajo	Presentación	¿Utiliza y exhibe correctamente los uniformes de trabajo?
	Cumplimiento cuidadoso de indicaciones	¿Se está coordinando eficazmente con su jefe justo antes de que termine el horario de trabajo?

---

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Enfoque de la investigación**

El enfoque es cuantitativo porque se recopilará información cuantificable mediante un cuestionario previamente validado y se tendrán resultados estadísticos que ayudarán a determinar si existe una relación entre las variables.

#### **4.2. Tipo de investigación**

Esta investigación es básica, porque busca generar conocimiento con la aplicación directa de los problemas que afectan a la empresa, se basa fundamentalmente en los hallazgos

#### **4.3. Nivel de investigación**

La investigación es de nivel descriptivo porque revela las características de las variables de investigación para comprender cómo los factores motivacionales extrínsecos afectan las ventas de la empresa.

#### **4.4. Métodos de investigación**

##### **4.4.1. Método General**

Basado en el método científico, se utilizará el método analítico ya que analizaremos dos variables de un todo por separado y es recomendado para investigaciones de tipo documental.

##### **4.4.2. Método Especifico**

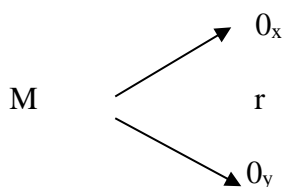
Se usa el método estadístico, para ello se hará uso del programa estadístico SPSS 22 con la finalidad de procesar y analizar los resultados.

#### **4.5. Diseño de investigación**

La investigación tiene un diseño no experimental, transversal, descriptivo – correlacional. Se representa de la siguiente forma:



### Representación del Diseño de Investigación



#### Dónde:

**M** = 35 colaboradores de la empresa

**X** = Satisfacción laboral

**Y** = Desempeño laboral

**O** = Observaciones

**R** = Relación

Este estudio es no experimental ya que no se influye directamente sobre las variables y transversal porque solo recopilara los datos en un solo momento. Es descriptivo porque solo revela las características de las variables de investigación y se medirá el grado de correlación entre las variables de satisfacción y desempeño.

## 4.6. Población y Muestra

### 4.6.1. Población

Se consideró como población al personal que labora en el área de consultorios, triaje, administrativos, laboratorio y mantenimiento, de la empresa Centro Médico San Gabriel SAC. La empresa suma un total de 35 trabajadores en estas áreas.

**Tabla 2**

*Totalidad de empleados y categoría*

NÚMERO	PROFESIÓN	OFICINA ASIGNADA
14	Médicos	Consultorios
3	Enfermeras	Triaje
3	Técnicos en enfermería	Archivos
5	Técnicos en laboratorio	Laboratorio

3	Técnicos en radiología	Sala de radiología
5	Administrativo	Oficinas
2	Mantenimiento	Mantenimiento

#### 4.6.2. Muestra

No se aplicó técnicas de muestreo probabilístico ya que la población a estudiar es menor a 100 personas y se trabajara con la totalidad de los 35 trabajadores.

### 4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 4.7.1 Técnicas

**Tabla 3**

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

VARIABLES	TECNICAS	INSTRUMENTO	FUENTE
SATISFACIÓN LABORAL	Encuesta	Cuestionario	Primaria
DESEMPEÑO LABORAL	Encuesta	Cuestionario	Primaria

Para ambas variables utilizamos como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario, y como fuente vamos a recurrir a los colaboradores de la empresa Centro médico San Gabriel SAC

#### 4.7.2 Instrumentos

Para poder aplicar la técnica de recolección de datos, se elaboró y validó las encuestas, asimismo se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento usando el alfa de Cronbach, después se aplicaron los cuestionarios y se contó con materiales requeridos para su aplicación, se evaluaron las condiciones necesarias a través de la disponibilidad, espacio y tiempo de la población investigadora, y finalmente se coordinó la implementación de la tecnología de recolección de información de manera focalizada.

También, la aplicación de esta herramienta se realizó mediante Google forms con la finalidad de mantener el distanciamiento social en época de pandemia.

#### 4.7.2.1. Validación de instrumentos

Se consultaron a 3 expertos en el tema que determinaron lo siguiente:

**Tabla 4**

*Evaluación de expertos*

Nombre	Puntaje	Opinión
Dr. Álvaro Carlos Bueno Lazo	25	Favorable
Mg. Carlos Casafranca Santos	27	Favorable
Dra. Victoria Jimenez Villafuerte	25	Debe mejorar

Por lo tanto, este instrumento es válido para su aplicación y permite medir las variables de estudio.

#### 4.7.2.2. Análisis de Confiabilidad

El análisis de confiabilidad se realizó en forma separada para los dos cuestionarios que se aplicaran. Se calculo el alfa de Cronbach mediante el programa SPSS 26.

Para la satisfacción laboral:

**Tabla 5**

*Resumen de procesamiento de casos para satisfacción laboral*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	5	100,0

En esta tabla se puede observar que la muestra ingresada fue de 5 personas analizándose el 100%

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach para satisfacción laboral*

Estadísticas de fiabilidad
----------------------------

Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	34

En este cuadro se observa el resultado de los 34 elementos que se estudiaron, se obtuvo un alfa de 0.750 que se interpreta como una confiabilidad alta.

Para el desempeño laboral:

**Tabla 7**

*Resumen de procesamiento de casos para desempeño laboral*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	5	100,0

En este cuadro se puede observar que la muestra ingresada fue de 5 personas analizándose el 100%

**Tabla 8**

*Alfa de Cronbach para desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	34

En este cuadro se observa el resultado de los 12 elementos que se estudiaron, se obtuvo un alfa de 0.870 que se interpreta como una confiabilidad alta.

#### 4.8 Descripción de análisis de datos

El software que se utilizará para el procesamiento de datos es la herramienta "SPSS", que nos permite comprender la correlación entre las variables de satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en los empleados del Centro Médico San Gabriel SAC a través del análisis estadístico.

Se aplica Chi-cuadrado para determinar si existe una correlación significativa entre las variables cualitativas. Si la probabilidad de error es inferior al 5%, la relación se considera significativa ( $p < 0,05$ ).

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo para la recolección de información fue ejecutado por el equipo de investigación conformado por Jair Alonso Gongora Bendezu, se aplicó a toda la población de trabajadores del Centro Médico San Gabriel

Se aplicó un cuestionario piloto de 55 preguntas a 5 Encuestados, mediante la plataforma Google Forms.

Los datos obtenidos se procesaron utilizando el SPSS versión 26 en el que se tabularon y codificaron las respuestas a las preguntas por dimensiones, así mismo se calculó el nivel de confiabilidad de los datos ( $\alpha=0.750$ ). Se eliminó las preguntas que no tenían un nivel de confiabilidad adecuada.

El cuestionario final de 30 Preguntas se aplicó a 35 encuestados, mediante la plataforma Google Forms en un plazo de 7 días.

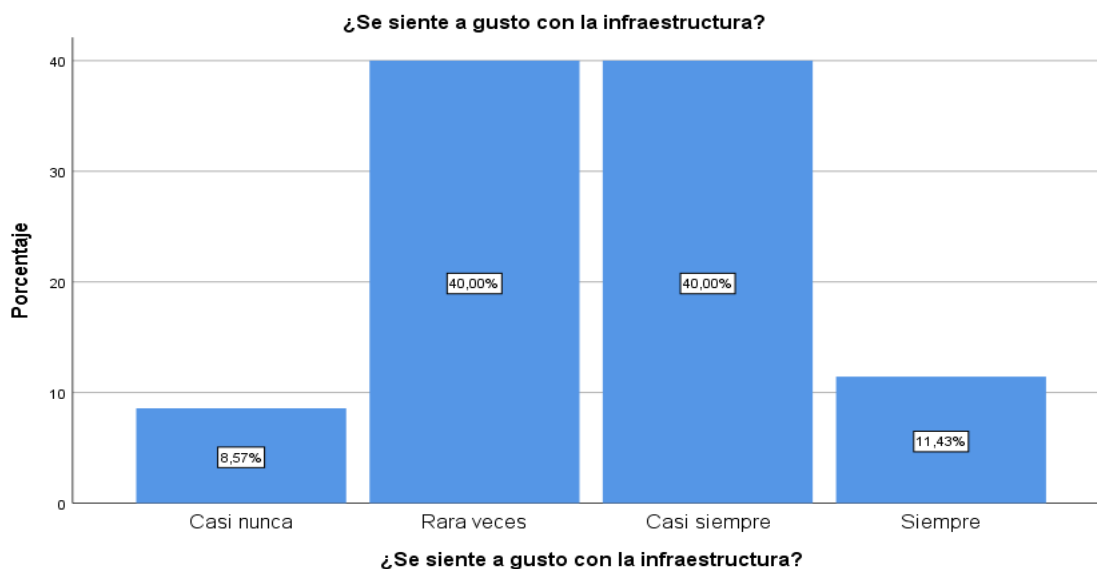
La dificultad de que algunos trabajadores no respondían a la encuesta dentro del plazo se resolvió realizando una llamada para recordarles que respondan.

#### **5.2. Presentación de resultados**

##### **5.2.1. Análisis de datos generales**

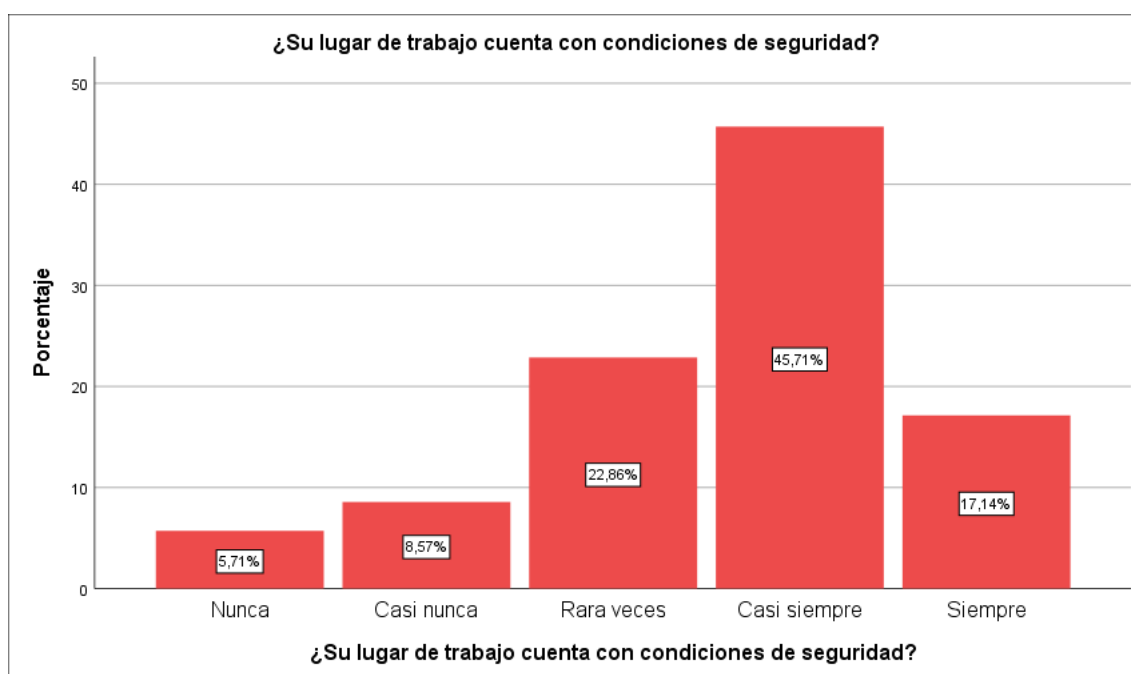
###### **5.2.1.1 Variable Satisfacción laboral**

###### a) Dimensión Condiciones de trabajo



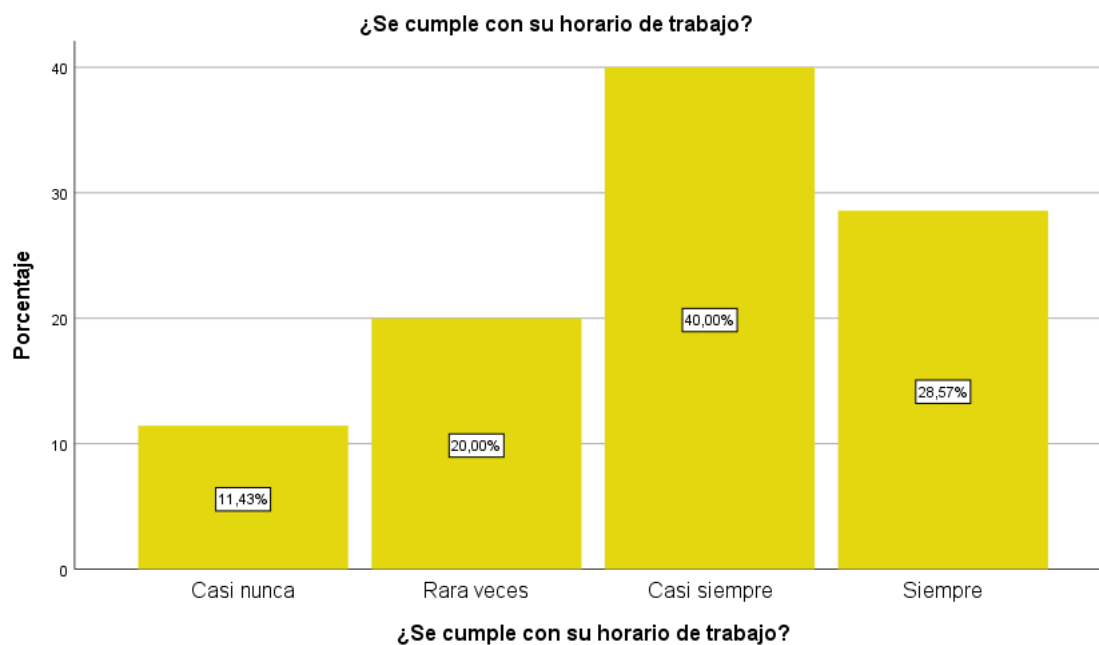
*Figura 1. ¿se siente a gusto con la infraestructura?*

Interpretación: Se puede observar que el 40% se siente a gusto con la infraestructura rara veces o casi siempre, mientras que solo el 8.57% casi nunca.



*Figura 2. ¿Su lugar de trabajo cuenta con condiciones de seguridad?*

Interpretación: Se puede observar que el 45.71% afirma que casi siempre su lugar de trabajo cuenta con condiciones de seguridad, mientras que solo el 5.71% indican que nunca.



*Figura 3. ¿Su lugar de trabajo cumple con su horario de trabajo?*

Interpretación: Se puede observar que el 40.00% afirma que casi siempre se cumple con el horario de trabajo, mientras que solo el 11.43% indican que casi nunca.

b) Dimensión: Formación

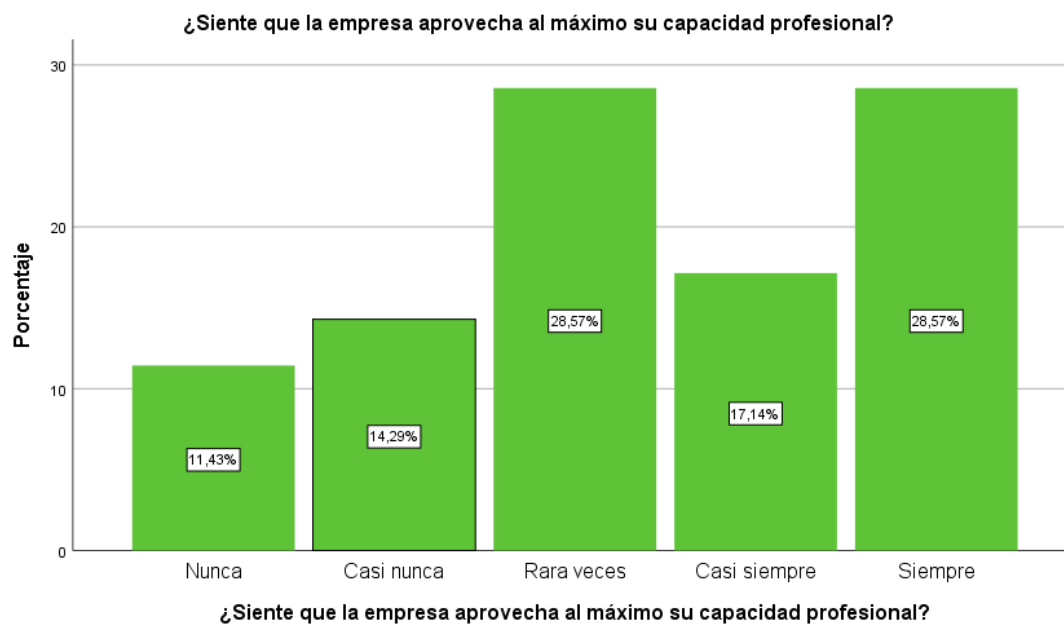


*Figura 4. ¿Su puesto de trabajo aporta en su desarrollo profesional?*



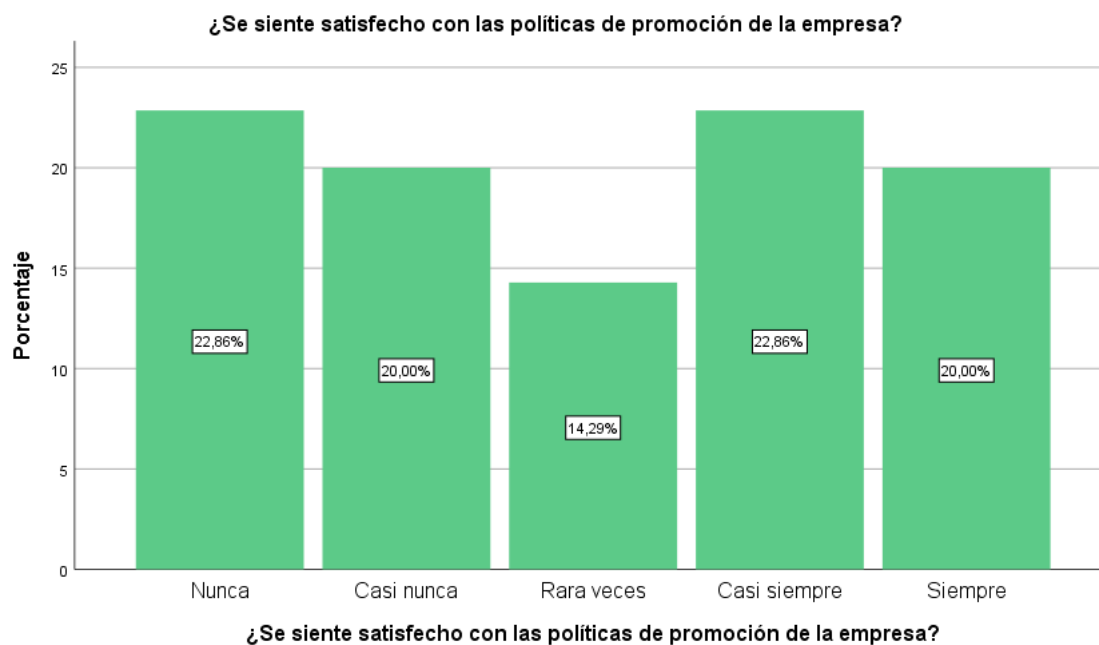
Interpretación: Se puede observar que el 31.43% afirma que rara vez su puesto de trabajo aporta en su desarrollo profesional, mientras que solo el 5.71% indican que nunca.

c) Dimensión: Promoción y desarrollo profesional



*Figura 5. ¿Siente que la empresa aprovecha al máximo su capacidad profesional?*

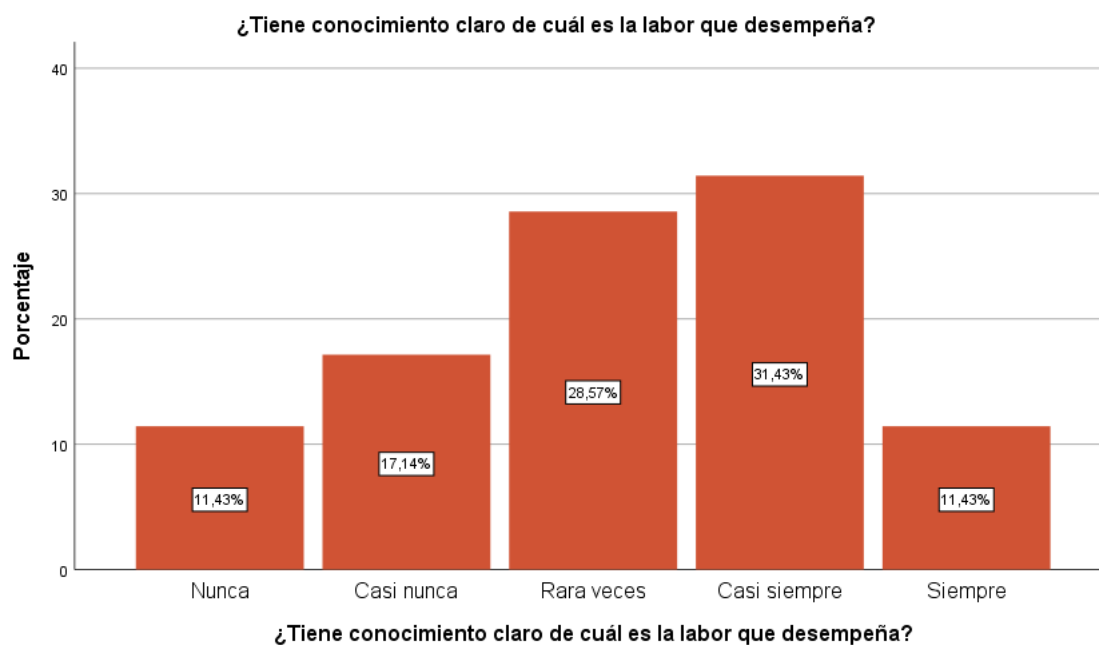
Interpretación: Se puede observar que el 28.57% afirma que siempre o rara vez se la empresa aprovecha al máximo su capacidad profesional, mientras que solo el 11.43% indican que nunca.



*Figura 6. ¿Se siente satisfecho con las políticas de promoción de la empresa?*

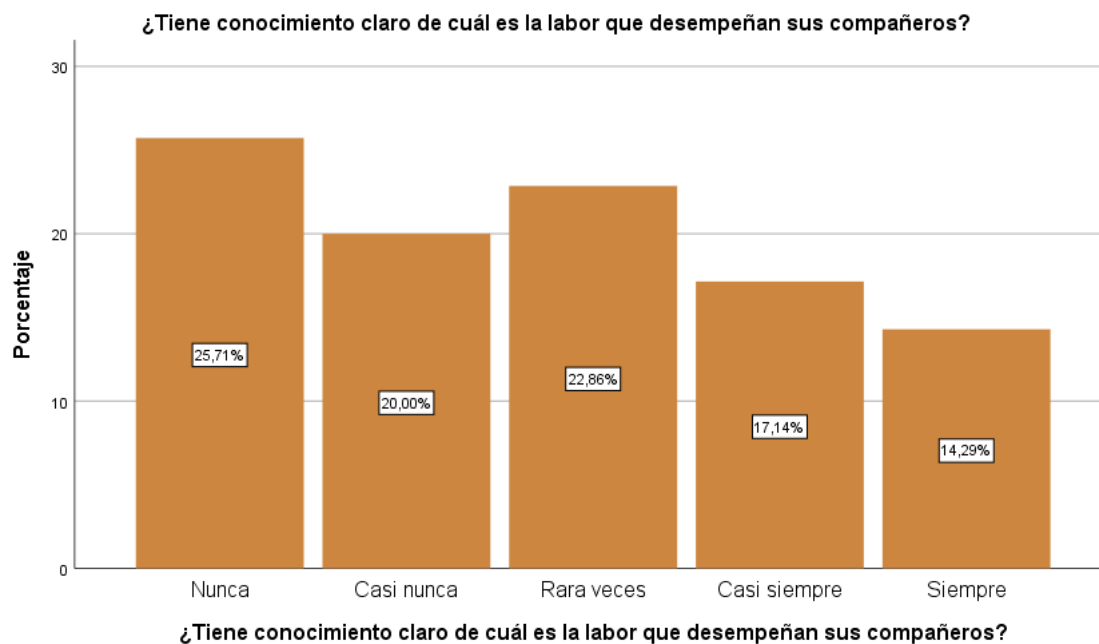
Interpretación: Se puede observar que el 22.86% afirma que nunca o casi siempre se sienten satisfechos las políticas de promoción, mientras que solo el 14.29% indican que rara vez.

d) Dimensión: Reconocimiento



*Figura 7. ¿Tiene conocimiento claro de cuál es la labor que desempeña?*

Interpretación: Se puede observar que el 31.43% afirma que casi siempre tienen conocimiento claro de cuál es la labor que desempeñan, mientras que solo el 11.43% indican que nunca.



*Figura 8. ¿Tiene conocimiento claro de cuál es la labor que desempeñan sus compañeros?*

Interpretación: Se puede observar que el 25.71% afirma que nunca tienen conocimiento claro de cuál es la labor que desempeñan sus compañeros, mientras que solo el 14.29% indican que siempre.

e) Dimensión: Retribución

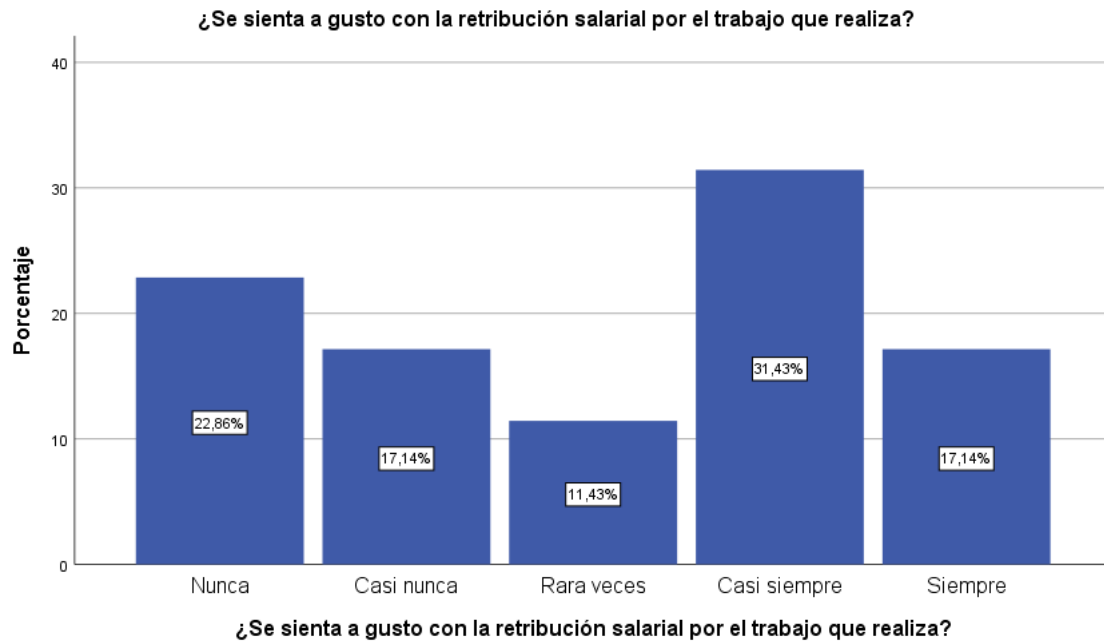


Figura 9. ¿Se siente a gusto con la retribución salarial por el trabajo que realiza?

Interpretación: Se puede observar que el 31.43% afirma que casi siempre se siente a gusto con la retribución salarial por el trabajo que realiza, mientras que solo el 14.29% indican que siempre.

f) Dimensión: Relación jerárquica

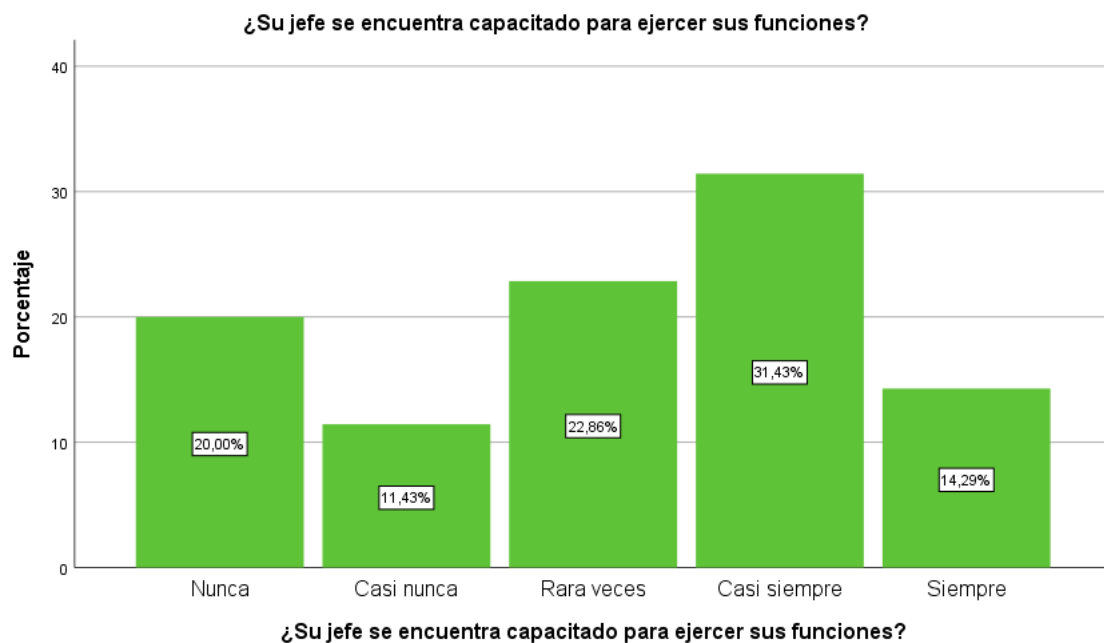
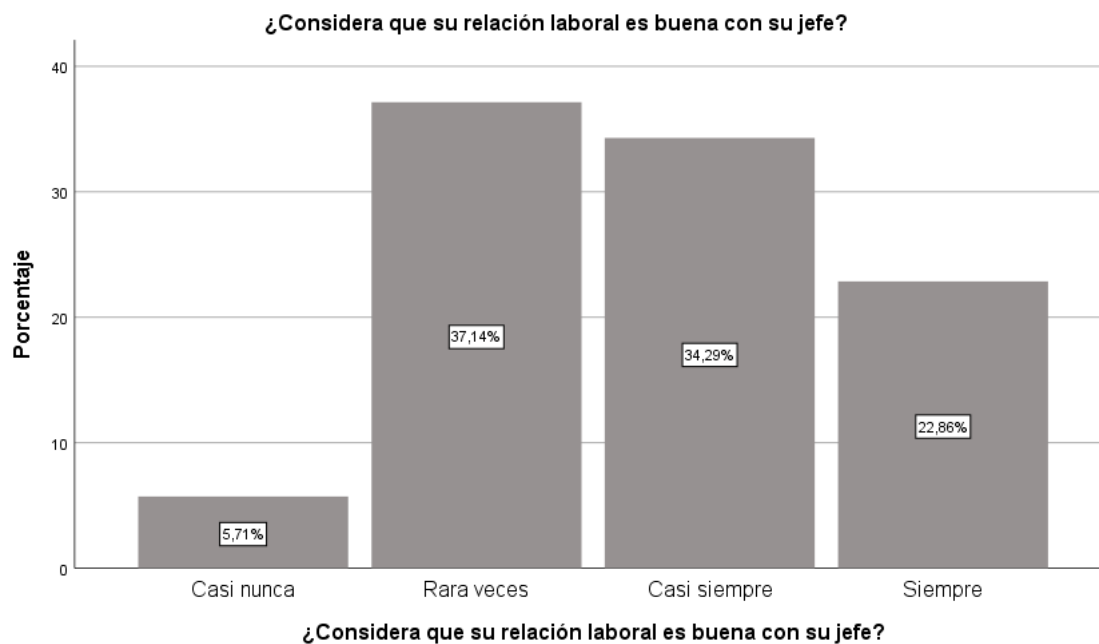


Figura 10. ¿Su jefe se encuentra capacitado para ejercer sus funciones?

Interpretación: Se puede observar que el 31.43% afirma que casi siempre su jefe se encuentra capacitado para ejercer sus funciones, mientras que solo el 11.43% indican que casi nunca.



*Figura 11. ¿Considera que su relación laboral es buena con su jefe?*

Interpretación: Se puede observar que el 37.14% afirma que rara vez la relación con su jefe es buena, mientras que solo el 5.71% indican que casi nunca.

g) Dimensión: Relación jerárquica

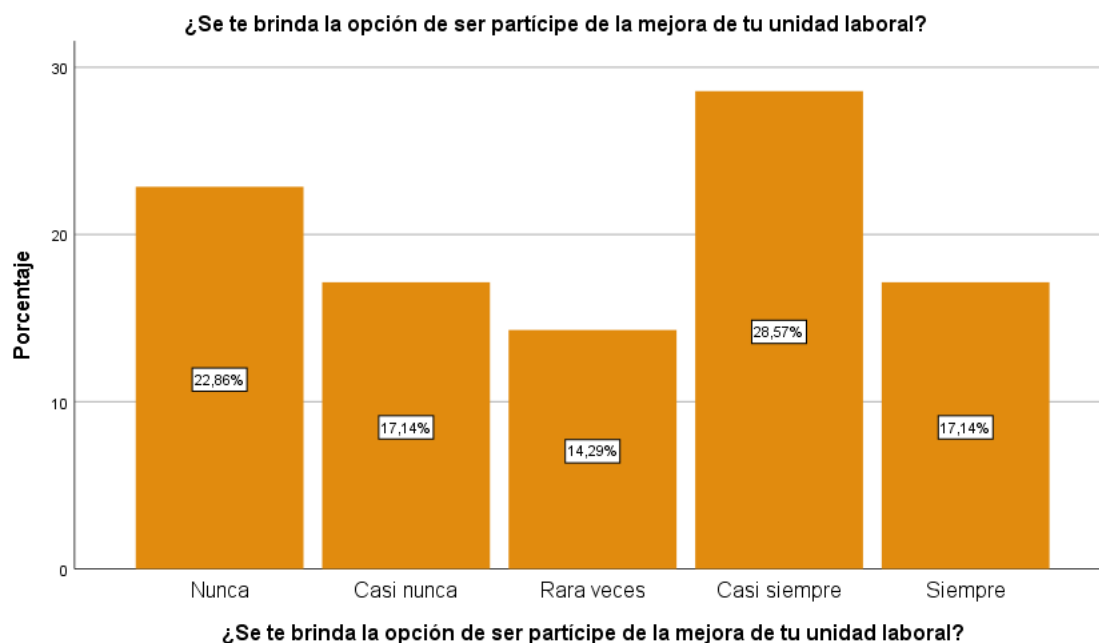


Figura 12. ¿Se te brinda la opción de ser partícipe de la mejora de tu unidad laboral?

Interpretación: Se puede observar que el 28.57% afirma que casi siempre se le brinda la opción de ser partícipe de la mejora de su unidad laboral, mientras que solo el 14.29% indican que rara vez.

h) Dimensión: Organización y gestión del cambio

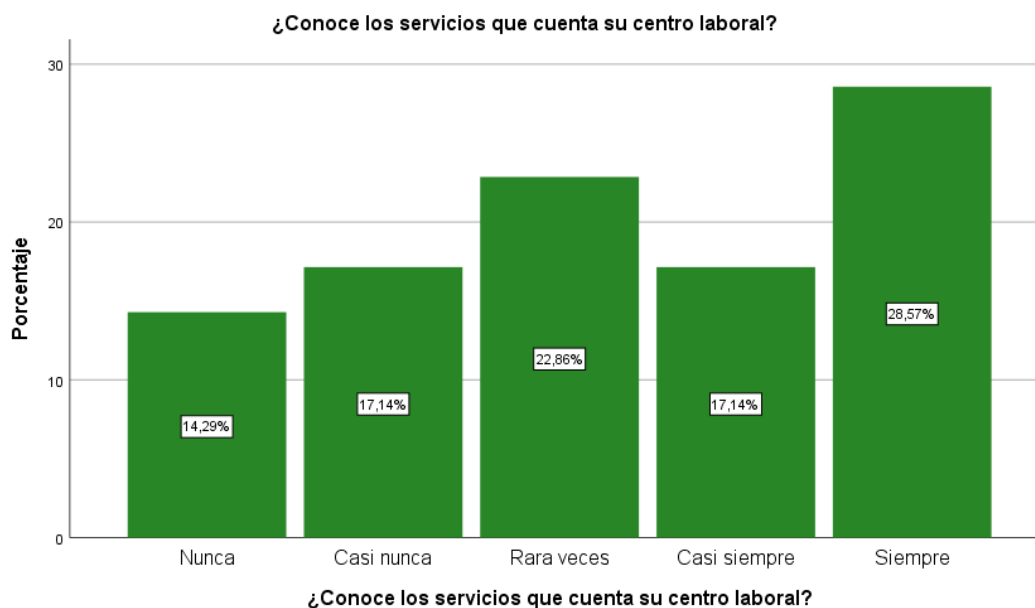


Figura 13. ¿Conoce los servicios que cuenta su centro laboral?

Interpretación: Se puede observar que el 28.57% afirma que siempre conoce los servicios que cuenta su centro laboral, mientras que solo el 14.29% indican que nunca.

i) Dimensión: Clima de trabajo

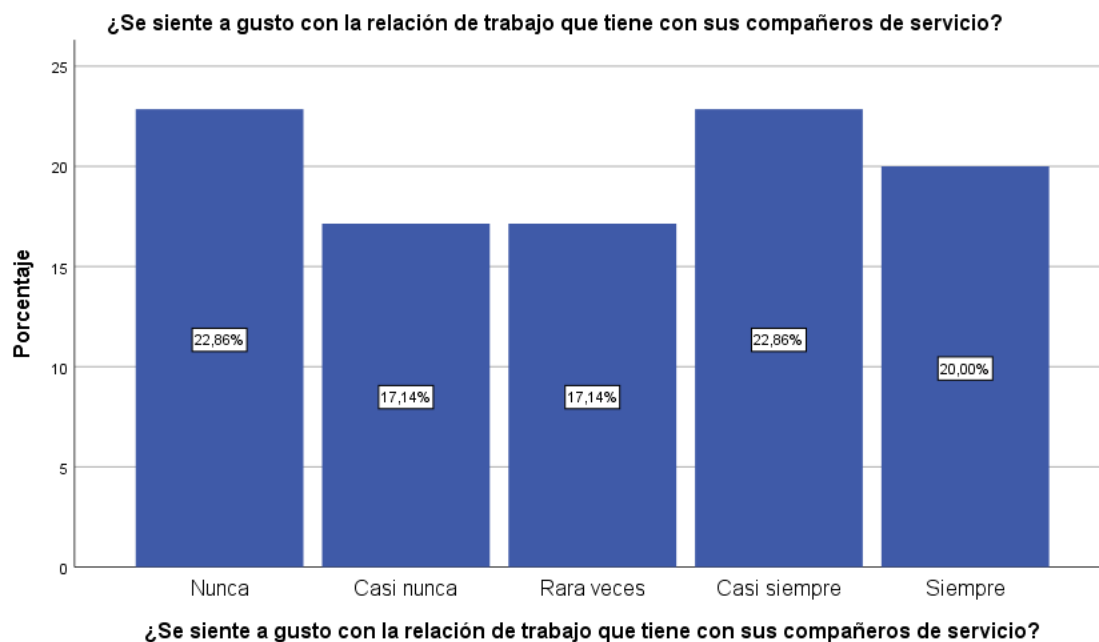


Figura 14. ¿Se siente a gusto con la relación de trabajo que tiene con sus compañeros de servicio?

Interpretación: Se puede observar que el 22.86% afirma que casi siempre y nunca se sienten a gusto con la relación de trabajo que tienen con sus compañeros, mientras que el 17.14% indican que casi nunca y casi siempre se sienten a gusto.

j) Dimensión: Comunicación interna

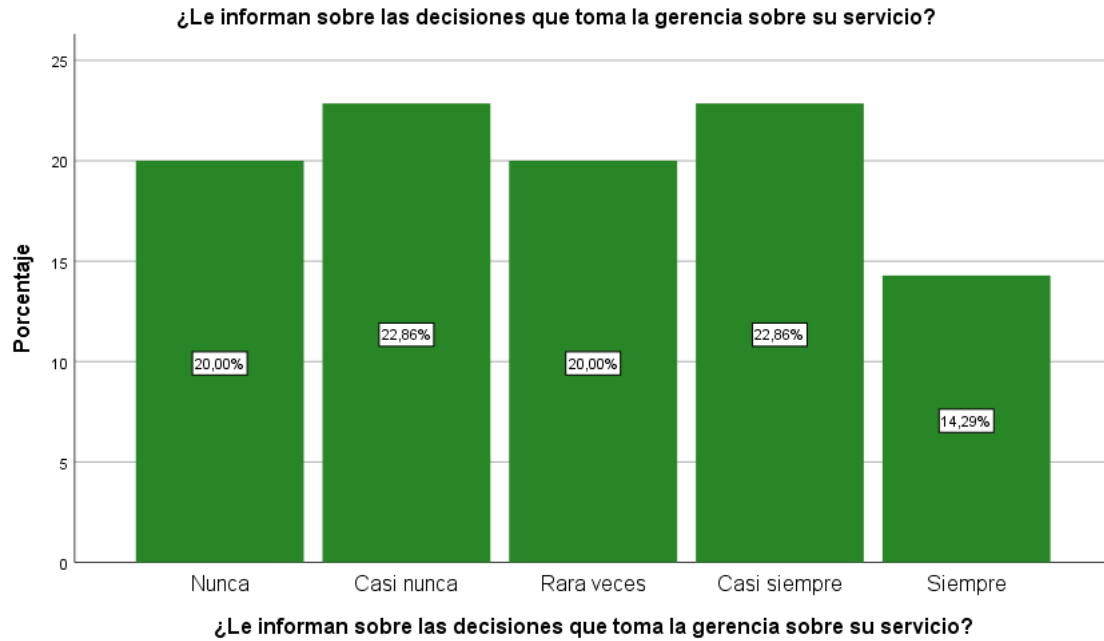
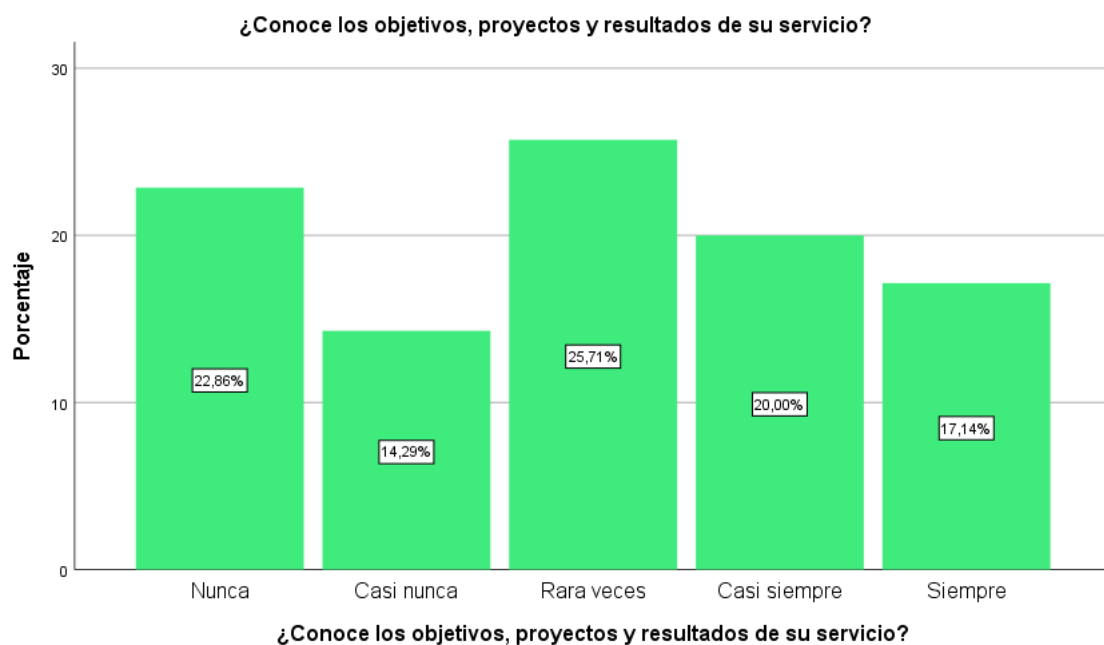


Figura 15. ¿Le informan sobre las decisiones que toma la gerencia sobre su servicio?

Interpretación: Se puede observar que el 22,86% afirma que le informan sobre las decisiones que toma la gerencia sobre su servicio casi siempre y casi nunca, mientras que el 20% indican que nunca o rara vez.

k) Dimensión: Conocimiento e identificación con los objetivos

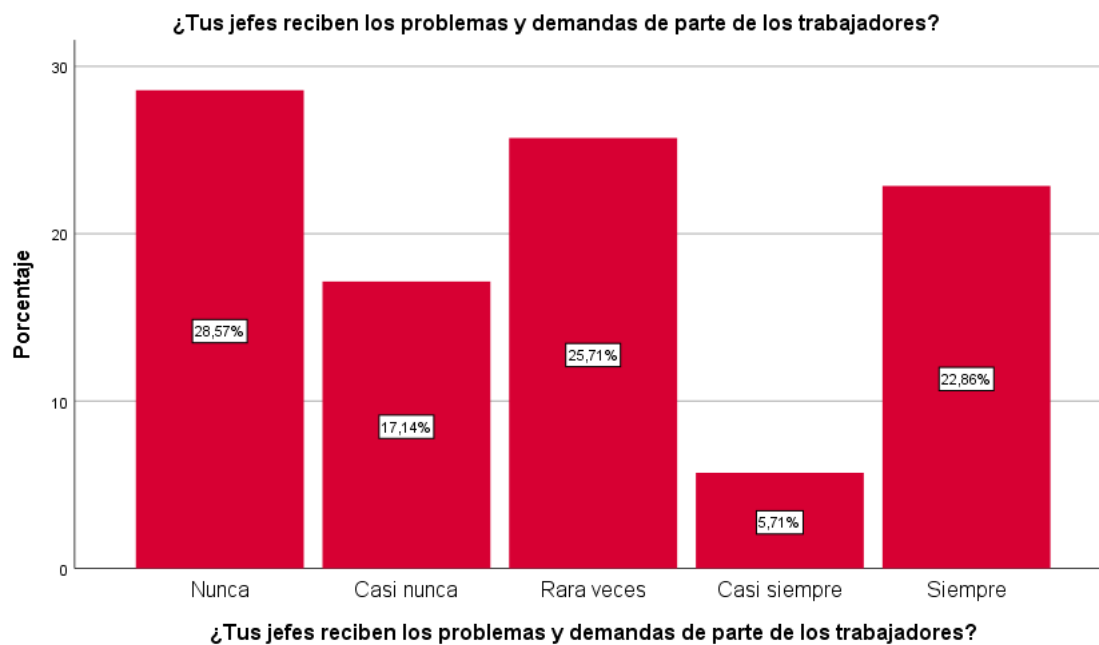




*Figura 16 ¿Conoce los objetivos, proyectos y resultados de su servicio?*

Interpretación: Se puede observar que el 25.71% afirma que rara vez conocen los objetivos, proyectos y resultados de su servicio, mientras que el 14.29% indican que casi nunca.

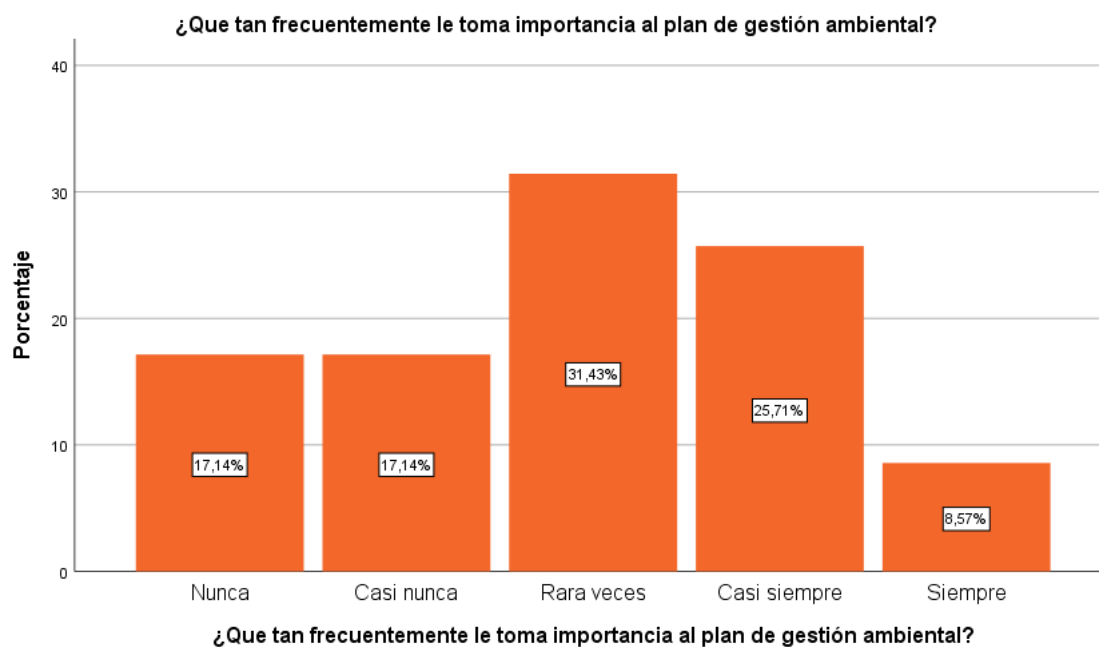
l) Dimensión: Percepción de la dirección



*Figura 17. ¿Tus jefes reciben los problemas y demandas de parte de los trabajadores?*

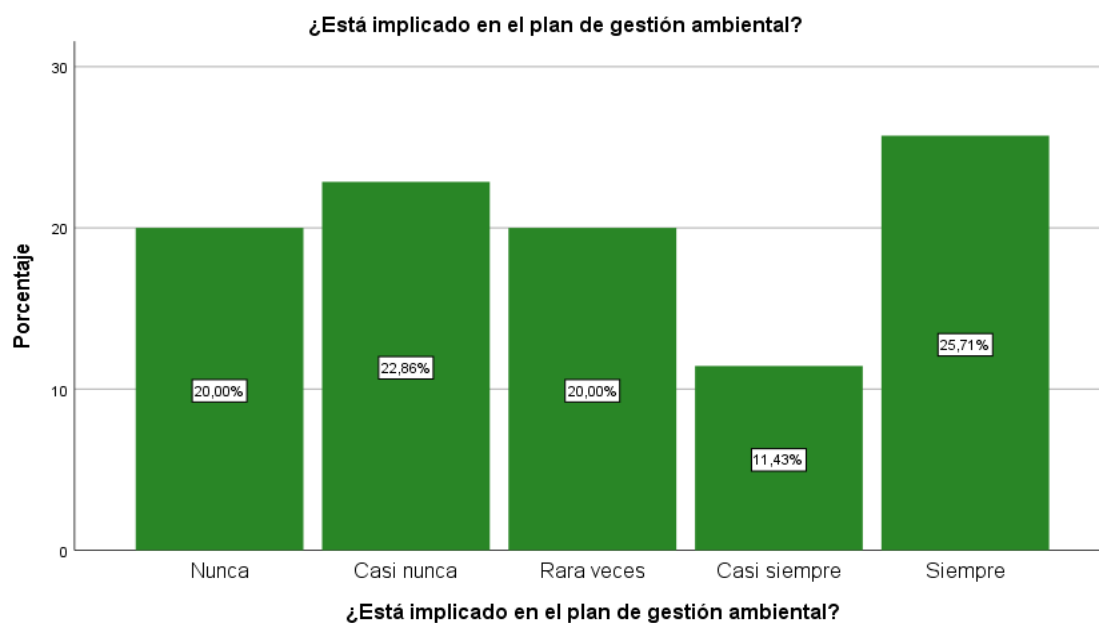
Interpretación: Se puede observar que el 28.57% afirma que nunca reciben los problemas y demandas de parte de los trabajadores, mientras que solo el 5.71% indican que casi siempre.

m) Dimensión: Política e impacto medioambiental



*Figura 18. ¿Qué tan frecuentemente toma en cuenta el plan de gestión ambiental?*

Interpretación: Se puede observar que el 31.43% afirma que rara vez le toman importancia al plan de gestión ambiental, mientras que solo el 8.57% indican que siempre.



*Figura 19. ¿Está implicado en el plan de gestión ambiental?*

Interpretación: Se puede observar que el 25.71% afirma que siempre se encuentran implicados en el plan de gestión ambiental, mientras que solo el 11.43% indican que casi siempre.

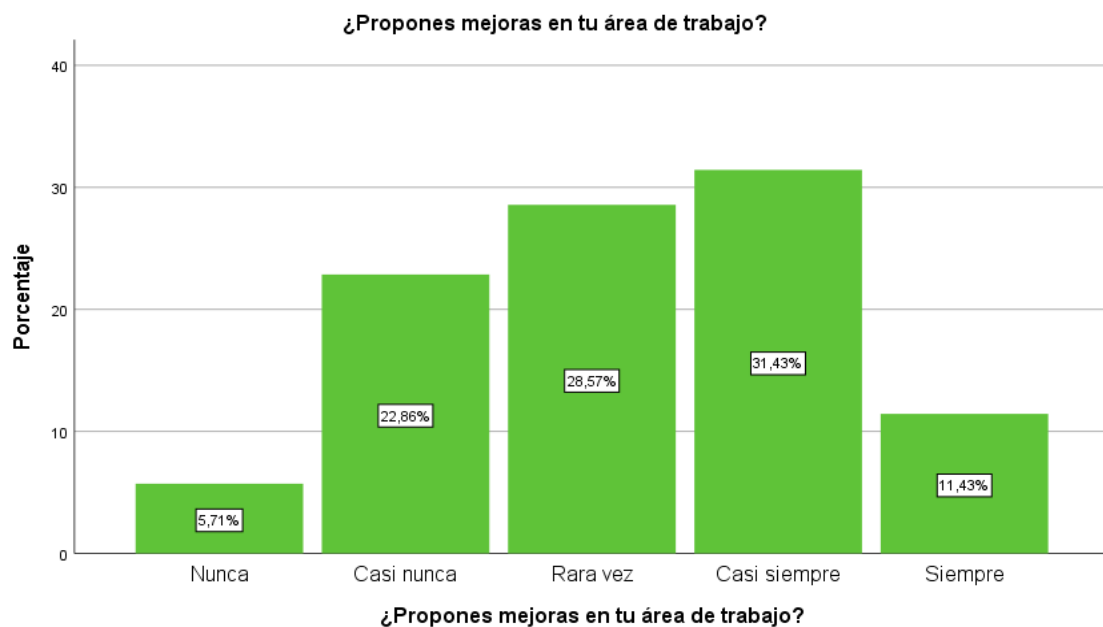
### 5.2.1.2 Variable Desempeño laboral

#### a) Dimensión: Iniciativa



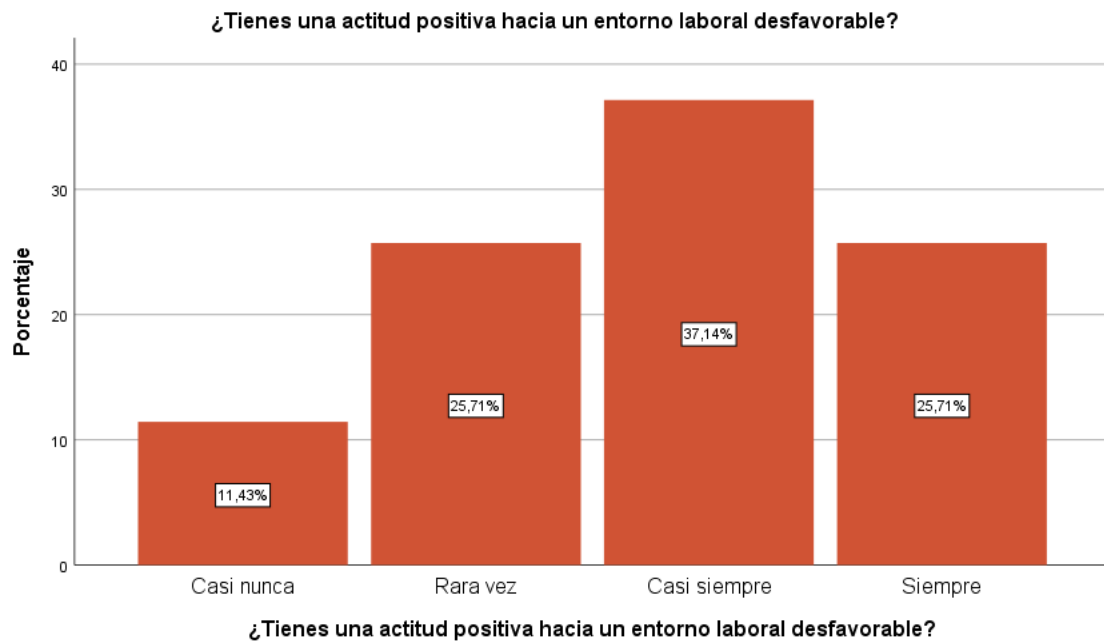
Figura 20. ¿Tu trabajo supera las expectativas?

Interpretación: Se puede observar que en el 42.86% rara vez su trabajo supera las expectativas, mientras que solo el 5.71% nunca supera las expectativas.



*Figura 21. ¿Propones mejoras en tu área de trabajo?*

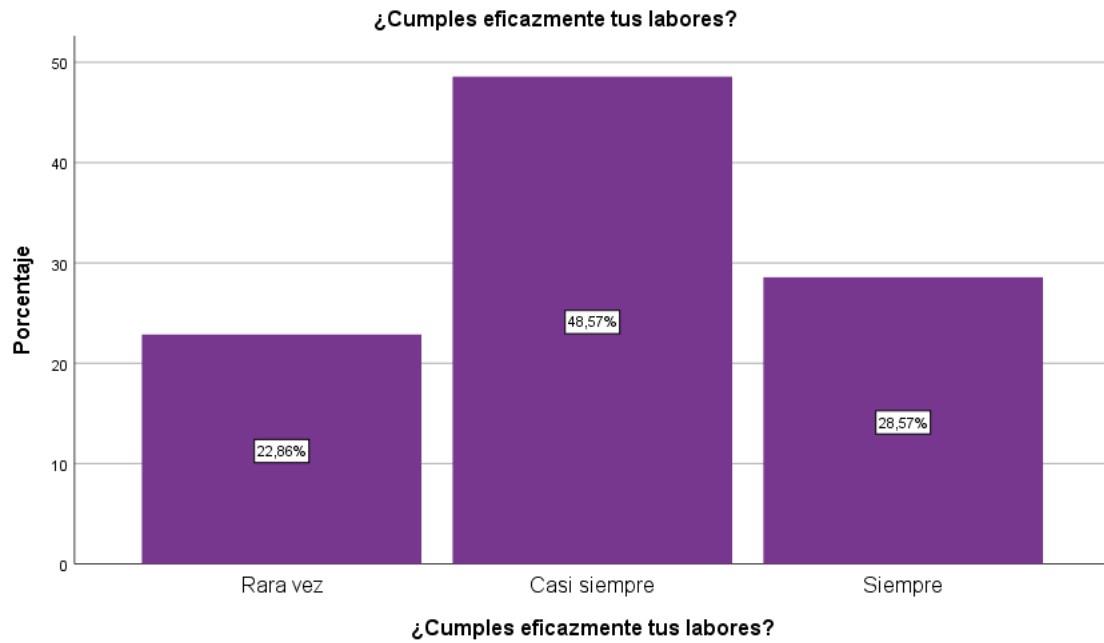
Interpretación: Se puede observar que el 31.43% casi siempre proponen mejoras en su área de trabajo, mientras que solo el 5.71% nunca proponen mejoras.



*Figura 22. ¿Tienes una actitud positiva hacia un entorno laboral desfavorable?*

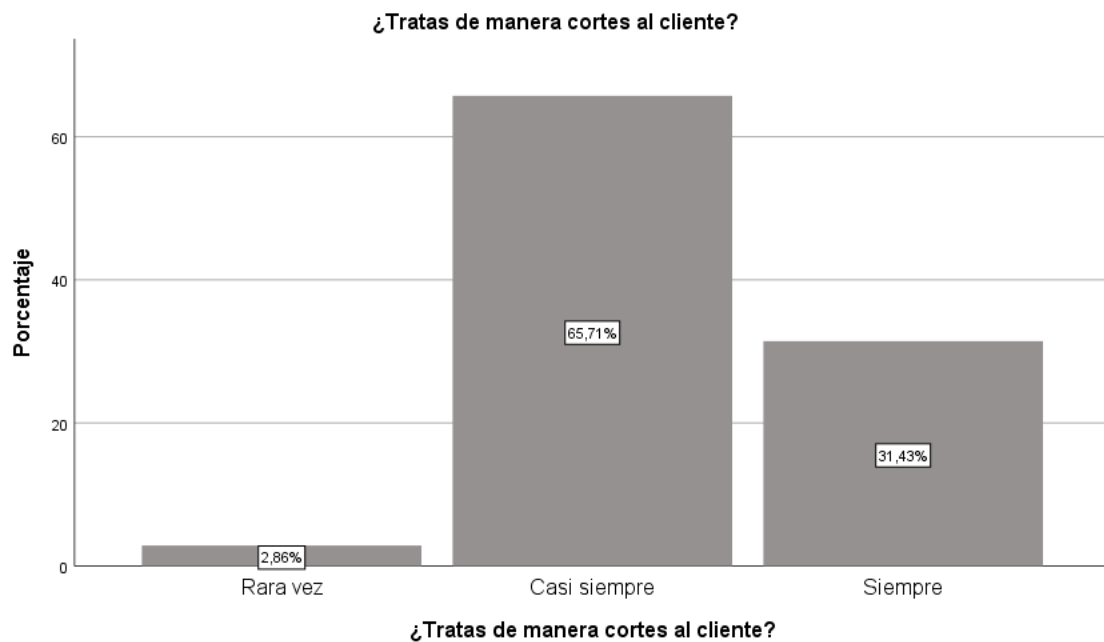
Interpretación: Se puede observar que el 37.14% casi siempre tienen una actitud positiva hacia un entorno laboral desfavorable, mientras que solo el 11.43% casi nunca la presentan.

b) Dimensión: capacidad de servicio



*Figura 23. ¿Cumples eficazmente tus labores?*

Interpretación: Se puede observar que el 48.57% casi siempre cumplen eficazmente sus labores, mientras que el 22.86% rara vez lo realizan.



*Figura 24. ¿Tratas de manera cortés al cliente?*

Interpretación: Se puede observar que el 65.71% casi siempre tratan de manera cortés a los clientes, mientras que el 2.86% rara vez lo realizan.

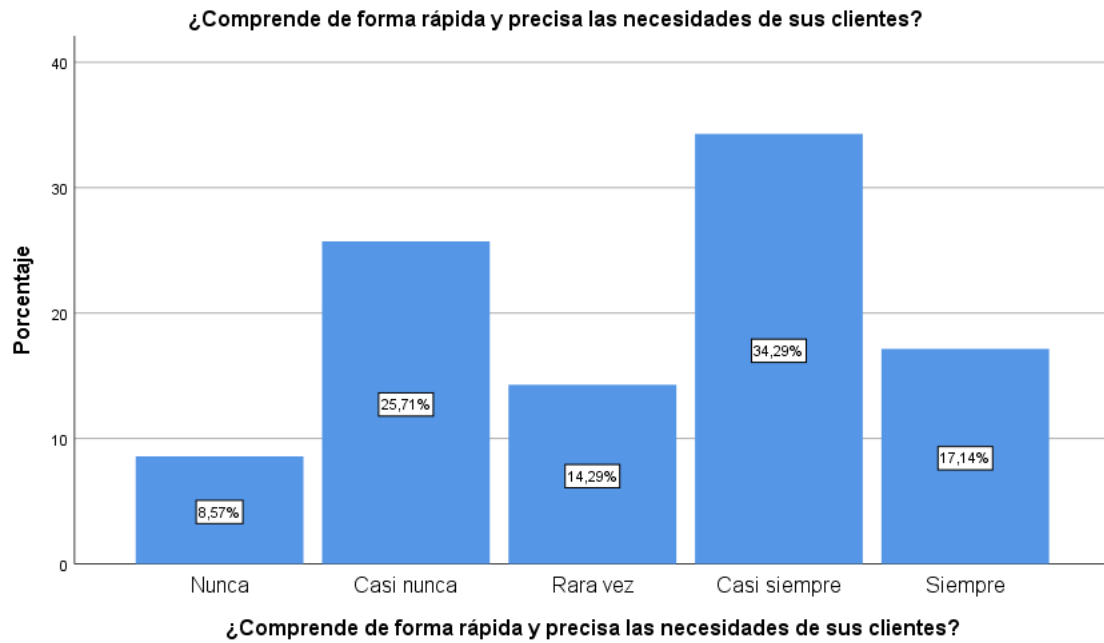
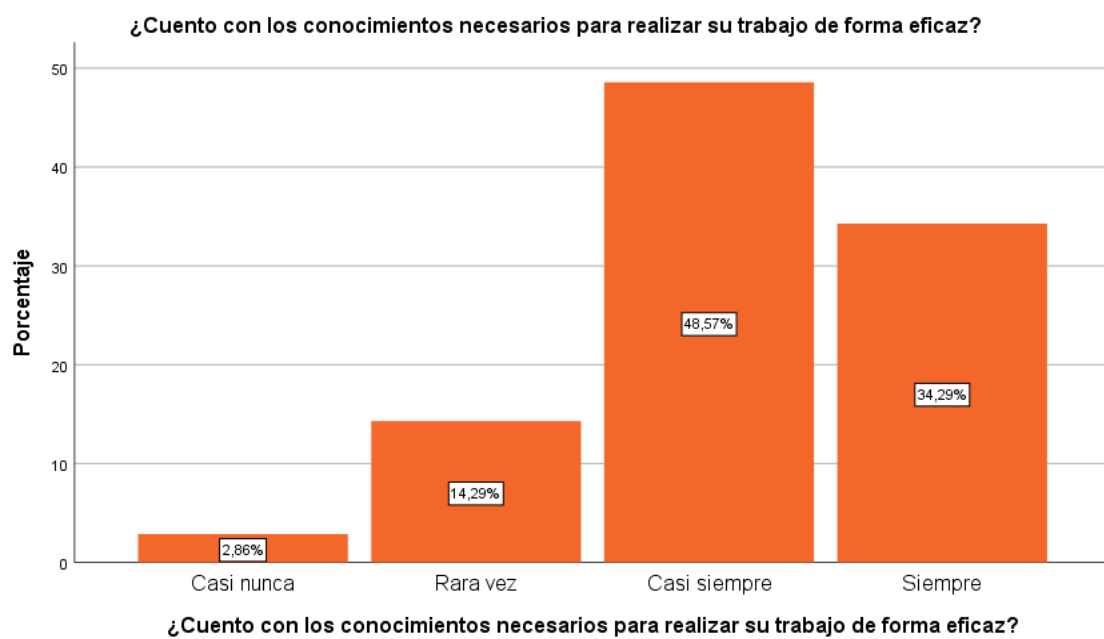


Figura 25. ¿Comprende de forma rápida y precisa las necesidades de sus clientes?

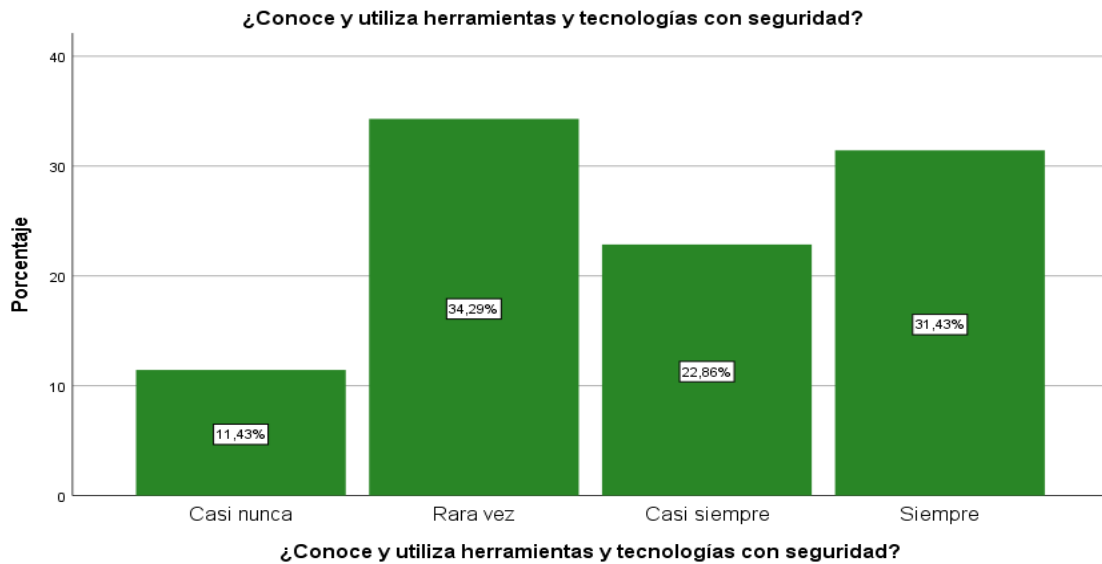
Interpretación: Se puede observar que el 34.29% casi siempre comprenden de forma rápida las necesidades de los clientes, mientras que el 8.57% nunca lo realizan.

c) Dimensión: conocimiento



*Figura 26. ¿Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar su trabajo de forma eficaz?*

Interpretación: Se puede observar que el 48.57% casi siempre cuentan con los conocimientos, mientras que el 2.86% casi nunca cuentan con el conocimiento.



*Figura 27. ¿Conoce y utiliza herramientas y tecnologías con seguridad?*

Interpretación: Se puede observar que el 34.29% rara vez conoce y utiliza herramientas y tecnologías con seguridad, mientras que el 11.43% casi nunca lo utiliza.

d) Dimensión: Diligencia en el trabajo

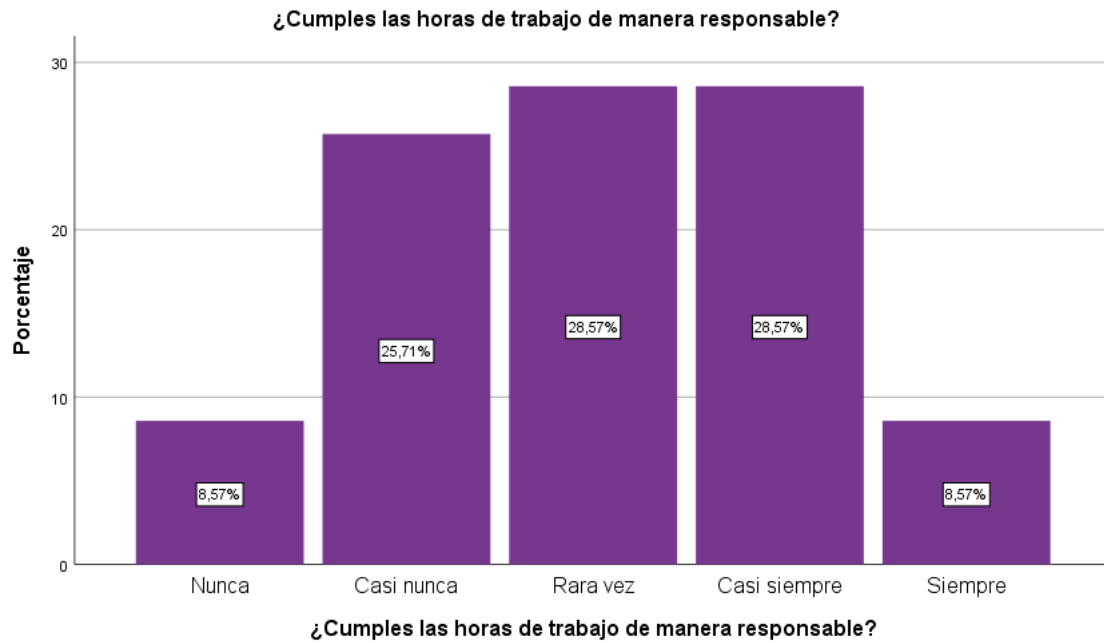


Figura 28. ¿Cumples las horas de trabajo de manera responsable?

Interpretación: Se puede observar que el 28.57% casi siempre y rara vez cumplen con el horario de trabajo, mientras que el 8.57% nunca lo cumplen.

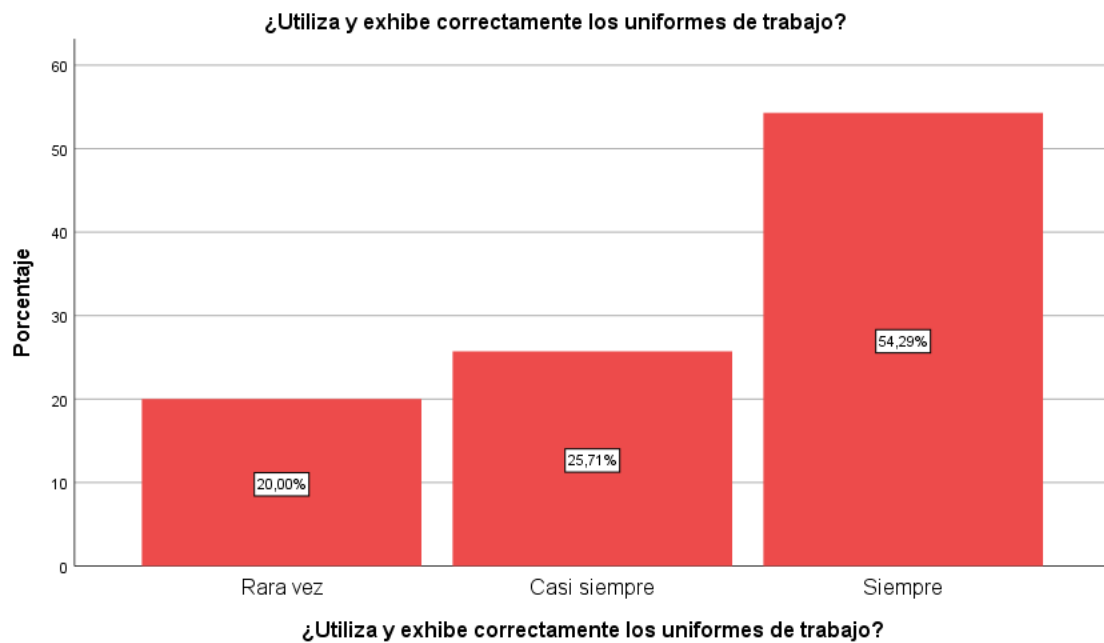
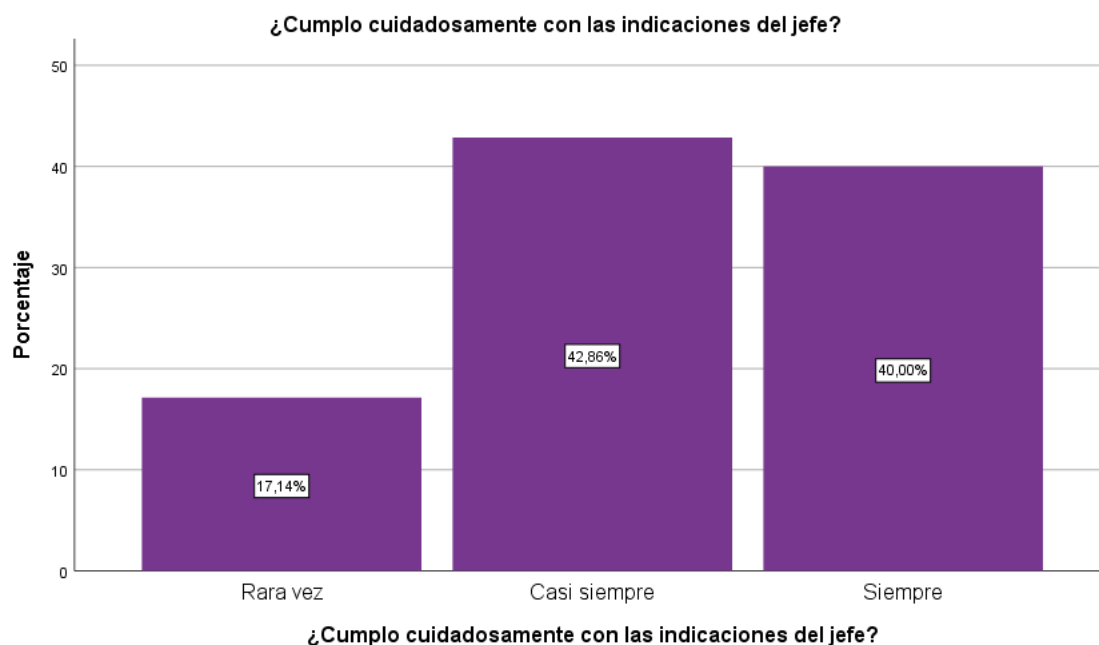


Figura 29. ¿Utiliza y exhibe correctamente los uniformes de trabajo?

Interpretación: Se puede observar que el 54.29% siempre utilizan y exhiben correctamente los uniformes de trabajo, mientras que el 20% rara vez lo cumplen.





*Figura 30. ¿Cumplo cuidadosamente las indicaciones del jefe?*

Interpretación: Se puede observar que el 42.86% siempre cumplen con las indicaciones del jefe, mientras que el 17.14% rara vez lo cumplen.

### 5.3 Contratación de resultados

**Tabla 9**

*Correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral.*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63,750	418	,001
Razón de verosimilitud	16,009	418	1,000
Asociación lineal por lineal	22,585	1	,000
N de casos válidos	35		

Interpretación: Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral con un chi cuadrado de 63,750 con nivel de significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 10**

*Correlación entre la satisfacción laboral respecto condiciones físicas y materiales y el desempeño laboral*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	69,375	57	,126
Razón de verosimilitud	62,271	57	,294
Asociación lineal por lineal	9,255	1	,002
N de casos válidos	35		

Interpretación: No existe relación entre la satisfacción laboral respecto condiciones físicas y el desempeño laboral con un chi cuadrado de 69,375 con nivel de significancia de 0.126 ( $p>0.05$ ).

**Tabla 11**

*Correlación entre la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y remunerativos y el desempeño laboral.*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	91,458	76	,109
Razón de verosimilitud	75,602	76	,491
Asociación lineal por lineal	12,550	1	,000
N de casos válidos	35		

Interpretación: No existe relación entre la satisfacción laboral respecto a los beneficios y el desempeño laboral con un chi cuadrado de 91,458 con nivel de significancia de 0.109 ( $p>0.05$ ).

**Tabla 12**

*Correlación entre la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas y el desempeño laboral.*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,192	76	,009
Razón de verosimilitud	77,944	76	,417
Asociación lineal por lineal	12,520	1	,000
N de casos válidos	35		

Interpretación: Existe relación entre la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas y el desempeño laboral con un chi cuadrado de 87.192 con nivel de significancia de 0.009 ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 13**

*Correlación entre la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales y el desempeño laboral.*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83,935	76	,000
Razón de verosimilitud	76,955	76	,448
Asociación lineal por lineal	1,641	1	,200
N de casos válidos	35		

Interpretación: Existe relación entre la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales y el desempeño laboral con un chi cuadrado de 83.935 con nivel de significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 14**

*Correlación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo personal y el desempeño laboral*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,615	76	,001
Razón de verosimilitud	67,842	76	,736
Asociación lineal por lineal	,574	1	,449
N de casos válidos	35		

Interpretación: Existe relación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo personal y el desempeño laboral con un chi cuadrado de 66.615 con nivel de significancia de 0.001( $p < 0.05$ ).

### **Tabla 15**

*Correlación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo de tareas y el desempeño laboral*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,472	76	,370
Razón de verosimilitud	73,706	76	,553
Asociación lineal por lineal	3,187	1	,074
N de casos válidos	35		

Interpretación: No existe relación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo personal y el desempeño laboral con un chi cuadrado de 79.472 con nivel de significancia de 0.370 ( $p > 0.05$ ).

**Tabla 16**

*Correlación entre la satisfacción laboral respecto a la relación con la jefatura y el desempeño laboral.*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83,935	76	,249
Razón de verosimilitud	76,955	76	,448
Asociación lineal por lineal	1,641	1	,200
N de casos válidos	35		

Interpretación: No existe relación entre la satisfacción laboral respecto a la relación con la jefatura y el desempeño laboral con un chi cuadrado de 83.935 con nivel de significancia de 0.249 ( $p > 0.05$ ).

**Tabla 17**

*Correlación entre la satisfacción laboral respecto a la identidad con la institución y el desempeño laboral.*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,986	76	,000
Razón de verosimilitud	79,957	76	,356
Asociación lineal por lineal	1,788	1	,181
N de casos válidos	35		

Interpretación: Existe relación entre la satisfacción laboral respecto a la identidad con la institución y el desempeño laboral con un chi cuadrado de 87.986 con nivel de significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ).

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN

En el estudio de investigación se tuvo como muestra a 35 trabajadores de la empresa Centro Médico San Gabriel SAC, donde se les evaluó la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

El objetivo de esta investigación fue determinar cuál es el impacto entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Médico San Gabriel SAC en la ciudad del Cusco.

Para poder determinar la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario de 19 preguntas en escala Likert donde se concluyó que la muestra de estudios que el 84% de los trabajadores presentaban un grado de satisfacción alto.

En relación con la variable dependiente esta se determinó el desempeño laboral se aplicó un cuestionario con 11 preguntas en escala de Likert donde se concluyó que la muestra estudiada el 75% de los trabajadores presentaban un desempeño laboral alto.

Fritzsche y Parrish (2005), mencionan que la satisfacción laboral el nivel con el que los empleados disfrutan de su trabajo además que este debe de ser tomado en cuenta con la finalidad de generar un mejor clima organizacional y mejorar su aporte en la empresa. Asimismo, Bittel (2000) el desempeño está fuertemente influenciado por las actitudes hacia el éxito de los empleados, las expectativas laborales y el deseo de armonía.

Una vez determinados ambas variables se procedió a realizar la relación por medio del estadístico chi-cuadrado de Pearson para correlacionar dos variables cualitativas el que dio como resultado chi cuadrado de 63,750 con nivel de significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ). Esto indica que existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Asimismo, se determinó que algunas de las dimensiones de la variable satisfacción laboral se encuentra más relacionadas con el desempeño laboral estas fueron, las políticas administrativas ( $\chi^2$  87.192,  $p=0.009$ ), relaciones sociales ( $\chi^2$  83.925,  $p=0.000$ ), desarrollo personal ( $\chi^2$  66.615,  $p=0.001$ ) e identidad con la institución ( $\chi^2$  87.986,  $p=0.000$ ).

Esta investigación refuerza los antecedentes de la investigación realizada por **Boada (2019)** en su trabajo de investigación titulado Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018, quien llego a la conclusión que la satisfacción y el desempeño laboral están relacionados, además la baja satisfacción laboral conducirá al desempeño laboral deficiente.

La investigación realizada por **Vitali et Al. (2020)** que lleva como título JOB SATISFACTION AND DISSATISFACTION IN PRIMARY HEALTH CARE: AN INTEGRATIVE REVIEW refuerza a la dimensión de relaciones sociales como uno de los factores más importantes que determinan la satisfacción personal de los trabajadores en centros de salud.

El estudio que también se realizo en el sector privado fue el de **Cereceda (2020)** obtuvo resultados similares a los del estudio, pero su población se baso en personal de enfermería y no considero personal administrativo.

Otros trabajos de investigación encontraron poblaciones con un nivel de satisfacción bajo en el sector salud, como el de **Holguin (2020)** en su trabajo de investigación titulado Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019 quien manifiesta que la mayoría de los trabajadores del servicio de nefrología tenían un nivel bajo de satisfacción laboral y esto se debía principalmente a que contaban con más años trabajando en la institución.

## CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que existe impacto de la satisfacción laboral y desempeño laboral en el Centro médico San Gabriel SAC en la ciudad de Cusco.
2. En este estudio se determinó un alto nivel de satisfacción laboral al igual que de desempeño laboral en los trabajadores encuestados.
3. En el estudio que se realizó no se encontró relación entre la satisfacción laboral respecto condiciones físicas y materiales y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel, se tiene que fortalecer este aspecto.
4. En el estudio que se realizó no se encontró relación entre la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y remunerativos y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel, se debe realizar un estudio a profundidad sobre el tema.
5. En el estudio se encontró relación entre la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel, se debe de reforzar para poder tener mejores resultados.
6. En el estudio se encontró relación entre la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel, se debe de promover un buen clima laboral.
7. En el estudio se encontró relación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo personal y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel, se debe de generar programas para poder promover el desarrollo personal de los trabajadores.
8. En el estudio que se realizó no se encontró relación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo de tareas y el desempeño de los empleados en el Centro



médico ocupacional San Gabriel, se debe de gestionar mejor el desarrollo de actividades.

9. En el estudio que se realizó no se encontró relación entre la satisfacción laboral respecto a la relación con la jefatura y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel, se debe de promover una mejor relación entre la parte administrativa y la parte asistencial.
10. En el estudio se encontró relación entre la satisfacción laboral respecto a la identidad con la institución y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel, se debe de continuar promoviendo la identidad con el centro medico

## RECOMENDACIONES

1. Al demostrarse que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral es necesario que las empresas de salud consideren a la satisfacción como un factor importante y se mida por lo menos una vez al año con la finalidad de tener un panorama más amplio de los trabajadores y generar estrategias para mejorar la satisfacción laboral.
2. Se sugiere al centro de salud mantener la satisfacción laboral que presentan sus trabajadores, teniendo en cuenta las 4 dimensiones que son políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo laboral y identidad de la institución.
3. Se recomienda tener en cuenta la opinión de los trabajadores antes de implementar una nueva política administrativa ya que esta puede influir negativamente en la satisfacción laboral y también en el desempeño.

## REFERENCIAS

- Achá, A. (2022). Satisfacción laboral antes y durante la crisis sanitaria en el sector salud [UPCH]. Recuperado de: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11498/Satisfaccion\\_AchaSabogal\\_Ashley.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11498/Satisfaccion_AchaSabogal_Ashley.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alles, M. (2011). Desempeño por Competencias. Evaluación de 360° (2ª ed.). Buenos Aires: Granica.
- Boada A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. Tesis para optar por el título de Administrador de empresas. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)
- Cereceda Quispe, A. (2020). Satisfacción laboral del personal de salud de la Clínica Servisalud 2019. Universidad Privada Norbert Wiener.
- Grandez C. (2019). Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018. Tesis para optar por el título de Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29408/Grandez\\_MCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29408/Grandez_MCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hong Lu, Yang Zhao y Alison Mientras. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. Int J Nurs Stud. 94:21-31. doi: [10.1016 / j.ijnurstu.2019.01.011](https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011)
- Holguin Y. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horizonte

Médico (Lima), 20(2), e1238.

<https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>

Fritzsche, B. A. y Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. En: Brown, S. D. y Lent, R. W. (Eds.) Career development and counseling: Putting theory and research to work (pp. 180-202). Hoboken, NJ: Wiley

Pita, M., & Varas, M. C. (2018). Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años: una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/21346>

Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales, 34(146), 3-18.

Oxford Economics. (2014). El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. Obtenido de El Tiempo: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/informe-sobresatisfaccion-laboral-/14674698>

Sarria F. (2020). Satisfacción laboral en colaboradores de una red de salud provincial del sector público de Apurímac, Perú. Tesis de para optar por el título de bachiller. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10095/1/2020\\_Portillo%20Huachaca.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10095/1/2020_Portillo%20Huachaca.pdf)

Quintero, L., Biela, R., Barrera, A. & Campo, A. (2007). Análisis factorial exploratorio de la escala de satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. Revista Facultad de Medicina de la Universidad Nacional, 55 (1), 24-30. Recuperado el 21 de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v55n1/v55n1a04.pdf>

Retamozo, A. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018. Uchile.cl.

<https://doi.org/http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17446>

Riviera Y. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano. Universidad del Pacifico. Recuperado de

[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael\\_Tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación.

Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.

Vitali et Al. (2020). JOB SATISFACTION AND DISSATISFACTION IN PRIMARY HEALTH CARE: AN INTEGRATIVE REVIEW. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 29, e20180181. Epub January 25, 2021.<https://dx.doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2018-0181>

## APÉNDICES

### APÉNDICE 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA CUANTITATIVO

#### “LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL CENTRO MÉDICO OCUPACIONAL SAN GABRIEL SAC CUSCO”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA	
¿Cuál será el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados del Centro médico ocupacional San Gabriel S.A.C?	Determinar el impacto de la satisfacción laboral y en el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel S.A.C	Existe impacto del grado de satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel S.A.C	<b><u>Independiente.</u></b> <b>X = satisfacción laboral</b> X1 = Condiciones de trabajo. X2 = Formación X3 = Promoción y desarrollo profesional X4 = Reconocimiento X5 = Retribución Relación jerárquica X6 = Participación Organización y gestión del cambio X7 = Clima de trabajo X8 = Comunicación interna X9 = Conocimiento e identificación con los objetivos X10 = Percepción de la dirección X11 = Política e impacto medioambiental	<b>Enfoque de Investigación</b> Cuantitativo  <b>Método de Investigación</b> Observacional  <b>Tipo de investigación</b> Básica.  <b>Nivel de investigación</b> Correlacional  <b>Diseño de investigación</b> No experimental	
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>			
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto condiciones físicas y materiales y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral respecto condiciones físicas y materiales y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.	Existe una relación directa y significativa entre la dimensión de satisfacción laborar condiciones físicas y materiales y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel			<b>Población:</b> 35 colaboradores de la empresa <b>Muestra:</b> No se aplicará técnicas de muestreo ya que la población a estudiar es menor < 100 personas y se trabajara con la totalidad de los 35 trabajadores
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y remunerativos y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?	Determinar la influencia de la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y remunerativos y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.	Existe una influencia directa y significativa entre la dimensión de satisfacción laborar: beneficios laborales y remunerativos y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel			
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto a las	Determinar la relación entre la satisfacción laboral respecto a las	Existe un impacto directo y significativa entre la dimensión de satisfacción laborar:			

políticas administrativas y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?	políticas administrativas y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.	las políticas administrativas y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel	<b><u>Dependiente.</u></b> <b>Y = Desempeño laboral</b> <b>Y1 = Proactividad</b> <b>Y2 = Capacidad de servicio</b> <b>Y3 = Conocimientos</b> <b>Y4 = Diligencia en el trabajo</b>	<b>Técnicas de recolección de datos</b> Encuesta <b>Descripción del análisis de datos</b> Análisis estadístico
¿Cómo influye la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?	Determinar el impacto la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.	Existe una relación directa y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral: desarrollo personal y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel		
¿Cuál es el impacto que existe entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo personal y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo de tareas y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.	Existe una relación directa y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral: desarrollo de tareas y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel		
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto al desarrollo de tareas y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral respecto a la relación con la jefatura y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.	Existe un impacto directo y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral: la relación con la autoridad y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel		
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral respecto a la relación con la jefatura y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel?	Determinar el impacto entre la satisfacción laboral respecto a la identidad con la institución y el desempeño de los empleados en el Centro médico ocupacional San Gabriel.	Existe una relación directa y significativa entre la dimensión de satisfacción laboral: la identidad con la institución y el desempeño de los trabajadores en el Centro médico ocupacional San Gabriel.		

## **APÉNDICE 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Buenos días, se está llevando a cabo un proyecto de investigación titulado " El impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores en el centro de salud San Gabriel SAC Cusco", por lo que en este cuestionario hemos realizado preguntas relacionadas con la competencia para medir estas habilidades, es muy importante que responda de manera sincera. La encuesta es absolutamente confidencial.

### **SATISFACCIÓN LABORAL**



N°	Pregunta	Nunca	Casi Nunca	Raras veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Se siente a gusto con la infraestructura?					
2	¿Su lugar de trabajo cuenta con condiciones de seguridad?					
3	¿Se cumple con su horario de trabajo?					
4	¿Recibe capacitaciones constantemente?					
5	¿Su puesto de trabajo aporta en su desarrollo profesional?					
6	¿Su empresa toma en cuenta sus opiniones sobre su formación?					
7	¿Te sientes satisfecho con el trabajo desempeñado?					
8	¿Siente que la empresa aprovecha al máximo su capacidad profesional?					
9	¿Se siente satisfecho con las políticas de promoción de la empresa?					
10	¿Tiene conocimiento claro de cuál es la labor que desempeña?					
11	¿Tiene conocimiento claro de cuál es la labor que desempeñan sus compañeros?					
12	¿Se sienta a gusto con la retribución salarial por el trabajo que realiza?					
13	¿Siente que su retribución salarial es buena a comparación de sus compañeros?					
14	¿Su jefe se encuentra capacitado para ejercer sus funciones?					
15	¿Su jefe le brinda apoyo para mejorar su desempeño laboral?					
16	¿Considera que el trato laboral ejercido por su jefe es bueno?					
17	¿Considera que su relación laboral es buena con su jefe?					

18	¿Se te brinda la opción de ser partícipe de la mejora de tu unidad laboral?					
19	¿Tu jefe discute contigo sobre posibles mejoras en tu unidad?					
20	¿Conoce los servicios que cuenta su centro laboral?					
21	¿Siente que su unidad de trabajo es organizada?					
22	¿Qué tan frecuente coordina con otros servicios?					
23	¿Se siente a gusto con la relación de trabajo que tiene con sus compañeros de servicio?					
24	¿Se siente a gusto con la relación de trabajo que tiene con sus compañeros de otros servicios?					
25	¿La información que recibe clara?					
26	¿Le informan sobre las decisiones que toma la gerencia sobre su servicio?					
27	¿Qué tan frecuentemente se le informa sobre sugerencias o aportaciones para mejorar su servicio?					
28	¿Se adecua a los objetivos planteados por su servicio?					
29	¿Conoce los objetivos, proyectos y resultados de su servicio?					
30	¿Se adecua a las decisiones tomadas por sus jefes?					
31	¿Tus jefes reciben los problemas y demandas de parte de los trabajadores?					
32	¿Tu centro laboral se adecua a las políticas ambientales?					
33	¿Conoce la importancia del plan de gestión ambiental?					
34	¿Está implicado en el plan de gestión ambiental?					

N°	Pregunta	Nunca	Casi Nunca	Raras veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
1	¿Cumples eficazmente tus labores?					
2	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad al cliente?					
3	¿Comprendes la necesidad del cliente de forma rápida y certera?					
4	¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?					
5	¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?					
6	¿Cumples las horas de trabajo de manera responsable?					
7	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
8	¿Coordinas eficazmente con tu superior Inmediato antes de culminar tu horario de trabajo?					
9	¿Das ideas nuevas o innovadoras para mejorar tu trabajo?					
10	¿Realizas tu trabajo de forma ordenada y siguiendo una metodología?					
11	¿Tomas en cuenta las ideas de tus compañeros?					
12	¿Te inscribes a cursos de actualización?					
13	¿Cumples con los trabajos asignados en las horas adecuadas?					
14	¿Cumples con el protocolo de desinfección?					
15	¿Ayudas a tus compañeros de trabajo cuando tienen algún problema para desarrollar su labor?					
16	¿Te sientes motivado por tu jefe?					
17	¿La actitud de los clientes afecta tu labor?					

Gracias por su colaboración.

## APÉNDICE 03: INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. Datos Generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Casasnovas Santos Carlos  
 1.2. Grado Académico Magister  
 1.3. Profesión: Médico Cirujano - Oftalmólogo  
 1.4. Institución donde labora: H.N.A.G.V.  
 1.5. Cargo que desempeña: Jefe del servicio especialidades quirúrgicas I  
 1.6. Denominación del Instrumento: Supuesto de la satisfacción laboral en el desempeño  
 1.7. Autor del instrumento: Jair A. Buso Gargona Benítez

#### II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
2.1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2.2. Objetividad	Están expresados en conductas observables					X
2.3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
2.4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los propósitos de investigación					X
2.5. Pertinencia	Los ítems están formulados de forma apropiada en pertinencia a las categorías de investigación					X
2.6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
Sumatoria parcial						
Sumatoria Total						27

#### III. Resultados de la Validación:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27  
 3.2. Opinión: Favorable  Debe Mejorar  No favorable   
 3.3. Observaciones: Mejorar en redacción de algunas preguntas

Fecha: 27 de 09 de 21



Seillo de experto

Carlos Casasnovas Santos  
Médico Cirujano OFTALMOLOGO  
CNP. FICHA. RES. 21184  
MIM. SERVICIO. ESPECIALIDADES. QUIRURGICAS. I  
H.N.A.G.V.

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. Datos Generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Bueno Lazo Carlos
- 1.2. Grado Académico Doctor
- 1.3. Profesión: Médico Cirujano - Traumatólogo
- 1.4. Institución donde labora: H. N. A. G. V.
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe del Servicio de Traumatología
- 1.6. Denominación del Instrumento: Impacto de satisfacción laboral y desempeño
- 1.7. Autor del instrumento: Jair Alonso Jongera Benítez

### II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
2.1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					✓
2.2. Objetividad	Están expresados en conductas observables			✓		
2.3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
2.4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los propósitos de investigación					✓
2.5. Pertinencia	Los ítems están formulados de forma apropiada en pertinencia a las categorías de investigación				✓	
2.6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
Sumatoria parcial						
Sumatoria Total		25				

### III. Resultados de la Validación:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 25
- 3.2. Opinión: Favorable  Debe Mejorar  No favorable
- 3.3. Observaciones: Reformular algunas preguntas y disminuir las

Fecha: 28 de 09 de 21

  
**Alvaro Carlo Bueno**  
 ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA  
 C.M.P. 25041 - R.N.E. 1977  
 Firma y sello de experto

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. Datos Generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Jimenez Villafuerte, Victoria  
 1.2. Grado Académico: Magister  
 1.3. Profesión: Medico Geriatra  
 1.4. Institución donde labora: HNA G U  
 1.5. Cargo que desempeña:  jefe del Servicio de Geriatria  
 1.6. Denominación del Instrumento:  Impacto de la Satisfacción laboral en desempeño  
 1.7. Autor del instrumento: Jair Alonso Góngora Ranzuz


### II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
2.1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2.2. Objetividad	Están expresados en conductas observables			X		
2.3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
2.4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los propósitos de investigación				X	
2.5. Pertinencia	Los ítems están formulados de forma apropiada en pertinencia a las categorías de investigación				X	
2.6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
Sumatoria parcial						
Sumatoria Total						25

### III. Resultados de la Validación:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 25  
 3.2. Opinión: Favorable \_\_\_\_\_ Debe Mejorar  No favorable \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: Algunas preguntas se repiten, mejorar redacción

Fecha: 23 de 09 de 21

  
 Dra. M. Victoria Jimenez Villafuerte  
 GERIATRA  
 CMP 32340 RNE 16940

Firma y sello de experto

## APÉNDICE 04: OTROS

Link: <https://forms.gle/kfmVuf4FPru5cyxeA>

## EL IMPACTO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL CENTRO DE SALUD SAN GABRIEL SAC CUSCO

Es muy importante que responda de manera sincera. La encuesta es absolutamente confidencial.



jairalonsogongorabendezu@gmail.com (no compartidos)



[Cambiar de cuenta](#)

¿Se siente a gusto con la infraestructura?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre



**Jair Gongora** <jairalonsogongorabendezu@gmail.com>  
to flordubois23 ▾

5:53 PM (0 minutes ago) ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes

Previo un cordial saludo, le hago entrega de la encuesta para que lo envíe al correo de los trabajadores sobre el estudio titulado: "EL IMPACTO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL CENTRO DE SALUD SAN GABRIEL SAC CUSCO"

Link: <https://forms.gle/kfmVuf4FPru5cyxeA>

Atte: Jair Gongora

↶ Reply

➦ Forward