



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**“RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA LIMATAMBO CAJAMARCA SAC 2018”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Bach. Pedro Gustavo Sánchez Espinoza  
Bach. Lidia Gómez Meza

**Asesor:**

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú  
2019

## DEDICATORIA

*La presente investigación la dedicamos a nuestras familias, docentes y grandes amigos por el apoyo que siempre nos brindaron día a día en el transcurso de nuestra carrera profesional.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradecemos a Dios por habernos dado la vida*

*Agradecemos a nuestro asesor que con su paciencia y conocimiento nos apoyó a poder concluir la presente investigación y como también por tenernos paciencia en cada punto del desarrollo de la tesis.*

*Agradecemos a la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, por la información brindada y la colaboración de sus colaboradores en especial al Gerente Hernán Cortez Moncada.*

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
TABLA DE CONTENIDOS .....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
ABSTRACT.....	8
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática .....	10
1.1.1 Antecedentes .....	12
1.1.2 Bases Teóricas .....	16
1.2. Formulación del problema.....	35
1.3. Objetivos .....	36
1.3.1. <i>Objetivo General</i> .....	36
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	36
1.4. Hipotesis .....	37
1.4.1. <i>Hipotesis General</i> .....	37
1.4.2. <i>Hipotesis Específica</i> .....	37
<b>CAPÍTULO 2. METODOLOGIAS .....</b>	<b>38</b>
2.1. Tipo de diseño de investigación.....	38
2.2. Diseño de investigación. ....	38
2,3 Variables de Estudio.....	39
2.4. Poblacion y muestra .....	39
2.4.1. <i>Unidad de estudio</i> .....	39
2.4.2. <i>Población</i> . ....	39
2.4.3. <i>Muestra</i> . ....	39
2.5. Técnicas e instrumentos de recoleccion y analisis de datos .....	39
2.5.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i> .....	39
2.5.2. <i>Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos</i> .....	40
2.6 <i>Procedimientos</i> .....	40

<b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS</b> .....	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO 4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> .....	<b>52</b>
4.1 Discusión .....	52
4.2 Conclusiones .....	57
<b><u>RECOMENDACIONES</u></b> .....	<b>60</b>
<b><u>REFERENCIAS</u></b> .....	<b>62</b>
<b><u>ANEXOS</u></b> .....	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 01.</b> El Desempeño con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.....	<b>49</b>
<b>Tabla N° 02.</b> Desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018. ....	<b>51</b>
<b>Tabla N° 03.</b> Desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.....	<b>53</b>
<b>Tabla N° 04.</b> De Desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.....	<b>54</b>
<b>Tabla N° 05.</b> El desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.....	<b>55</b>
<b>Tabla N° 06.</b> El desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.....	<b>56</b>
<b>Tabla N° 07.</b> El desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.....	<b>57</b>
<b>Tabla N° 08.</b> Desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.....	<b>58</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura N° 01.** Dimensiones de Desempeño Laboral, tomada del libro Chiavenato I., 2012.  
Gestión del Talento Humano.....**27**

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el Desempeño con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018. En la investigación presentamos algunos antecedentes a nivel internacional y nacional, así también como las teorías relacionadas al Desempeño y Satisfacción Laboral.

Es una investigación no experimental, transversal, Correlacional; la muestra estuvo conformada por los trabajadores de la empresa ubicada en la Ciudad de Cajamarca, que se constituye con un total de 23, tanto de género masculino como femenino, quienes se aplicó dos cuestionarios utilizado para la recolección de datos, utilizando la escala de Likert, con cinco categorías de respuestas.

Donde se halló que existe la relación entre el Desempeño con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018, considerando que se ha tomado como muestra a la totalidad de trabajadores que hacen un número de 23, utilizando como instrumento al cuestionario elaborado, dando como resultado que el 47.8% están muy en acuerdo con el desempeño, y de ellos el 43,5% está de acuerdo con la satisfacción laboral. Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de spearman ( $r_s = 0.426$ ) donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.043) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe relación significativa entre el desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

**Palabras Clave:** Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral y Dimensiones en condiciones físicas, Beneficios Laborables, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad.



## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between performance with the Labor Satisfaction of workers in the hospitalization area of the Limatambo Cajamarca SAC Clinic, 2018. In the research we present some background at international and national level, as well as the Theories related to Labor Performance and Satisfaction.

This investigation is a non-experimental, transversal and correlational; the sample consisted of the workers of the company located in the city of Cajamarca, which is composed of a total of 23, both male and female, who applied two questionnaires used for data collection, using the Likert scale, with five categories of answers.

Where there is a relationship between Performance and Work Satisfaction of the workers of the hospitalization area of the Limatambo Cajamarca SAC Clinic, 2018, considering that all the workers who make a number of 23 have been taken as a sample, using as an instrument to the elaborated questionnaire, giving as a result that 47.8% are very in agreement with the performance, and of them 43.5% agree with the job satisfaction. To verify the research hypothesis, the parametric statistical test for ordinal variables, the spearman correlation ( $r_s = 0.426$ ) where a positive and moderate correlation was presented, was used; the approximate significance (Sig. Aprox. = 0.043) is lower than the significance level ( $\alpha = 0.05$ ), therefore there is a significant relationship between the performance and the job satisfaction of the employees in the hospitalization area of the Limatambo Cajamarca SAC Clinic, 2018 .

**Keywords:** Labor Performance, Labor Satisfaction. Dimension physical conditions, Labor Benefits, Administrative Policies, Social Relations, Personal Development, Performance of Tasks, Relationship with the Authority.

## **CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Actualmente las Instituciones internacionales del rubro Salud tienen como objetivo el éxito y la competitividad en la mismas, pero no se preocupan por los problemas que les aquejan a sus colaboradores que son por ende los encargados de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas; el activo más importante es de dar el primer lugar al recurso humano, ya que ellos necesitan potenciar sus habilidades, estrategias y de esta manera poder sentirse satisfecho valorado y reconocidos por el trabajo que realizan dentro de la compañía, por tal motivo es necesario generar satisfacción en los mismos tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo en la cual influye en el rendimiento de sus servicio. Cada vez que un colaborador se encuentra satisfecho tendrá un mejor desempeño laboral, no solo por que experimenta un mejor trato y amabilidad por parte su empleador sino porque experimentará una sensación de bienestar y elevada autoestima lo cual repercutirá de alguna manera en su persona.

Un personal satisfecho y motivado podrá brindar un mejor servicio, que uno no motivado ni satisfecho.

En las instituciones de salud, el desempeño Laboral cumple un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios de calidad y este se relaciona estrechamente con el trato del personal, numerosos estudios demuestran que la gran mayoría que trabajan en hospitales no se encuentran satisfechas en su entorno laboral, y que se sienten no valorados por el trabajo que realizan. Un ambiente laboral inadecuado puede convertirse en una fuente de estrés, e impactar negativamente en la satisfacción y desempeño laboral de un individuo ya que una persona bajo condiciones de insatisfacción y problemas familiares disminuye su rendimiento.

En la actualidad las instituciones de Salud están cambiando esa perspectiva y ahora están considerando seriamente estar muy abocadas a tener estrategias que conlleven a una buena gestión de su personal, porque han entendido que el factor de producción más importante dentro de sus organizaciones, es el capital humano, puesto que el resto de factores como: capital físico, financiero y tecnológico son necesarios, pero si no hay nadie que los opere no podría funcionar.

En Perú, las investigaciones existentes ofrecen explicaciones a partir de la reacción entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes a los trabajadores conocidos como factores intrínsecos. El grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los puestos de menor jerarquía) y el tiempo de servicios (decreciendo el grado de satisfacción a partir de los 10 años de trabajo) en relación a la edad, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme (Zelada, 2015).

El ministerio de salud (MINSa) registra, en sus documentos oficiales, que esta dimensión ética en la calidad de servicio es una preocupación substancial en el sector y concibe la definición enunciada originariamente por Avedis Donabedian (1996): “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.” (Ministerio de Salud Lima, Congreso de la República 2006).

Chiavenato (2014) Considera que la evaluación del desempeño es una percepción de como una persona desarrolla sus actividades, de los resultados que debe alcanzar y de su potencial.

De acuerdo a lo antes mencionando y refiriéndose a las organizaciones, se cree muchas veces que el concepto de Desempeño laboral hecha una realidad implica un gasto más que costo o una inversión, sin embargo con muchos estudios y el avance del conocimiento nos ha demostrado que invertir en la gestión de los recursos humanos conlleva a posicionar a las instituciones de salud privada o estatal dentro del mercado y a lograr objetivos de corto y largo plazo, esto es enfocarse en que sus colaboradores se sientan más motivados, así tendrán el deseo de desempeñarse mejor en sus responsabilidades, realizando gustosamente con lo que hace y sintiéndose identificado con la Institución de salud que labora. Todo esto nos lleva a pensar que es importante encontrar similitudes en dos aspectos importantes como el Desempeño Laboral y la Satisfacción Laboral, de modo que se evidencia una relación entre ellas, puesto que como es notoria la primera conlleva con la segunda y esta a su vez al logro de los objetivos, y no. tan solo a Instituciones de salud sino también personales.

Llevando estos dos conceptos a una realidad práctica como es el Área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC., podemos evidenciar un descontento en los colaboradores relacionada a una falta de satisfacción, la cual es fundamental para obtener mejores resultados en su desempeño laboral. Existen muchas razones para reflejar esta realidad donde se reflejan una desconformidad laboral, alta rotación de personal, largas jornadas, falta de capacitación al personal con certificación, poco trabajo en equipo, salarios bajos, poca oportunidad de ascensos, entre otros.

Por esto se cree conveniente determinar la relación del desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

### 1.1.1 Antecedentes

Existen varias investigaciones sobre la relación del Desempeño laboral y Satisfacción laboral, tanto a nivel internacional, nacional, local, las cuales serán mencionadas en ese orden a continuación.

#### **Internacional**

Pablos (2016) en su tesis para optar el título Doctoral en la Universidad Extremadura – España, cuyo título es “Estudio de Satisfacción Laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres” la cual tuvo como objetivo fundamental determinar el grado de satisfacción de las asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Las conclusiones de la investigación determinó que únicamente la opinión de los enfermeros sobre la percepción que tiene de su ámbito de trabajo y la relación con sus compañeros, superiores, condiciones ambientales y formación entre otros. La interacción entre variables de escala y nominales nos ha permitido observar que cada uno de estos factores tiene una relación diferente con la satisfacción según los diversos grupos como: edad, sexo, condición laboral. En cuanto resultados muestran que a mayor exceso de trabajo mayor insatisfacción laboral. También es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de enfermería esto conlleva a realizar trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras.

Moreno & Zúñiga (2015) en su Tesis para optar el Título Profesional de Psicólogo en la Universidad Nariño – Colombia, cuyo título es “Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pastor” y tiene como objetivo establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital San Pedro de la ciudad San Juan Pasto esta investigación fue desarrollada con un estudio Correlacional; esta tesis concluye que tanto el estrés como la satisfacción laboral implican una actitud y una percepción valorativa de cada persona frente a las situaciones y condiciones de trabajo a las que está expuesto, en este sentido la evaluación que cada trabajador realiza incidirá en los niveles de las variables, además puede llegar a moldear comportamiento de los colaboradores que estarán relacionados con sus rendimiento de manera positiva o negativa . Se evidencia la importancia de la satisfacción laboral y el estrés como fenómenos complejos, debido a su influencia sobre la salud, al referir se al estrés por ejemplo se tiene encuentra que es imbatible su presencia ya que en ocasiones se convierte en un mecanismo de adaptación frente a cambios organizacionales que impactan a los trabajadores de manera positiva y negativa.

## Nacional

Rojas y Vílchez (2018) es su Tesis para optar el Título de Maestro en Gestión en salud, en la Universidad Norbert Wiener - Lima – Perú, cuyo título es “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús-Lima, Enero 2018” y tiene como objetivos, determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima enero 2018 , esta investigación es de enfoque cuantitativo, una investigación aplicada de diseño no experimental, llegando a una conclusión: Existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

Mendoza y Gutiérrez, (2017) en su Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – Perú, cuyo título es “Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” y tiene como objetivos determinar la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, determinar la relación entre dedicación y desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Elaborando una investigación de tipo descriptivo y correlacional de corte transversal, llegando a una conclusión por medio de la presente investigación logramos estudiar la relación existente entre engagement y el desempeño laboral del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, se logró verificar que la dimensión “vigor” del engagement tiene una relación positiva en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado que representa el 91.3%. Es decir caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se esté realizando incluso cuando aparecen dificultades en el camino. Así mismo en la dimensión dedicación del engagement se relaciona con el desempeño laboral en un 90%. Es decir que el personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado se identifica e implica con su trabajo y la organización participa en las decisiones de la institución. Finalmente se concluye que existe una relación positiva entre la variable absorción y desempeño laboral, menor a la de dos primeras dimensiones. Lo que nos lleva a entender que el desempeño laboral solo depende del 88% del engagement.

Delgado (2016) en su tesis para obtener el título Profesional de Magister en Administración, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez , Juliaca – Perú, cuyo título es “Relación entre satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa durante el año 2016”, la cual tiene como objetivo; identificar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa durante el año 2016. En donde el tipo y diseño de

investigación es de tipo observacional, transversal, analítico y correlacional, llegando a una conclusión de que el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa es bueno, puesto que en las dimensiones estudiadas como: trabaja en sí, salario ascensos, supervisión, compañeros y la dimensión en general los trabajadores encuestados consideran que las afirmaciones propuestas en el cuestionario son afirmativas en su mayoría. La relación entre las variables de estudio satisfacción laboral y clima organizacional tiene una relación considerable muy fuerte, porque una variable influye en otra es decir, que la variable satisfacción laboral influye en la variable clima organizacional.

Girón y Ocrospompa (2014) en su tesis para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo con título “Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud 2014” El propósito de la investigación fue determinar el nivel de relación que existe entre estas dos variables y sus dimensiones, desarrollando una investigación es de tipo cuantitativo, cuyo diseño de tipo no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida de 167 trabajadores administrativos de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud, los cuales constituyen la unidad de análisis. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá, compuesta de 26 ítems de respuesta dicotómica y para medir el Desempeño Laboral se utilizó el cuestionario elaborado por los autores y compuesto por 24 ítems. Su investigación concluyó que en los hallazgos encontrados del análisis estadístico realizado dan como resultado que existe una relación positiva moderada entre las variables satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores del Seguro Integral de Salud obteniéndose un coeficiente de correlación de  $r = 0,404$ , con un  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ); en relación a la dimensión supervisión y participación en la organización se obtuvo un coeficiente de correlación bajo de  $r = 0,199$ , con una  $p = 0,01$  ( $p < .05$ ); la remuneración y las prestaciones laborales obtuvo un coeficiente de correlación moderado de  $r = 0,546^{**}$ ; con una  $p = 0,000$  ( $p < .05$ ), la satisfacción intrínseca generada en la organización obtuvo un coeficiente de correlación moderado de  $r = 0,403$ , con una  $p = 0,00$  ( $p < .05$ ), la satisfacción laboral generada por el ambiente físico obtuvo un coeficiente de correlación bajo de  $r = 0,316$ , con una  $p = 0,00$  ( $p < .05$ ), la satisfacción laboral generada por la cantidad de trabajo entregado obtuvo un coeficiente de correlación bajo de  $r = 0,392^{**}$ ; con una  $p = 0,000$  ( $p < .05$ ), y la satisfacción laboral generada por la calidad de trabajo entregado obtuvo un coeficiente de correlación moderado de  $r = 0,488^{**}$ ; con una  $p = 0,000$  ( $p < .05$ )

### **Local**

Aliaga y Julcamoro (2016) en su tesis para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Privada del Norte Cajamarca – Perú. Con el título denominada: “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los

colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de Hospitalización”. El objetivo de la tesis fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016. Desarrollo una investigación no experimental con una muestra de 9 colaboradores del área de hospitalización. Su investigación concluyo que existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca; es decir que cuando el clima organizacional es favorable entonces el desempeño laboral aumenta.

Del mismo modo el estudio muestra que existe influencia significativa entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño de ascensos y el compromiso.

Paredes y Estacio (2016) en su tesis para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Privada del Norte Cajamarca – Perú. Con el Título es “Nivel de Satisfacción del Usuario Del Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016” y tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario de servicio de consulta externa del hospital de Cajamarca, en su tipo de investigación descriptivos -transversal. Esta investigación concluyó que se encontró que le grado de satisfacción de los usuarios externos es del 45.8%; sustentada en la evaluación de la percepción de la calidad de servicios causada por el poco interés del estado en brindar un mejor servicio en el área de Salud.

El grado de satisfacción de los usuarios externos es sustentada en la evaluación de la percepción de la calidad del servicio en la dimensión de aspectos tangibles es de 46.5 % y de no satisfacción es de 23,5%.

El grado de satisfacción en la dimensión de confiabilidad es de 42%, y el de no satisfacción 58%.

El grado de satisfacción de respuesta rápida es 55,3% y de no satisfacción de 44.7%.

El grado de satisfacción en la dimensión de seguridad es de 63.4% y el grado de no satisfacción es de 36.6%

El grado de satisfacción en la dimensión de empatía es del 73.5% y de no satisfacción 26.5%.

Se logró identificar 4 grandes problemas como son la deficiencia en la capacidad del personal de salud para atender a cada paciente, la falta de priorizar la atención al paciente, no cumplir con lo ofrecido y la falta de compañerismos entre colegas del área.



## 1.1.2 Bases Teóricas

### 1.1.2.1 Desempeño Laboral:

Chiavenato (2007) Considera que el desempeño laboral es una percepción de como una persona desarrolla sus actividades, de los resultados que debe alcanzar y de su potencial. p. 203

Según Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales están menos jerarquizados y más orientadas al servicio, estos requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral, estos son: Desempeño de las tareas, Civismo y Falta de productividad.

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Chiavenato (2013) define al desempeño laboral como: “Es el comportamiento del trabajador que va en busca de los objetivos fijados dentro de la misma; este mismo constituye una estrategia individual para poder lograr alcanzarlos” (p.359).

Constantemente un puesto de trabajo exige al trabajador descubrir e implementar nuevas técnicas para alcanzar resultados. Algunas veces es de ensayo, sin embargo al implementar objetivos por parte de las organizaciones junto con el comportamiento de los colaboradores permite alcanzar los resultados u objetivos esperados.

Según Lías (2012), “el desempeño es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo.

Finalmente Jiménez(2011) define al desempeño laboral como el proceso que facilita la ejecución de las estrategias que permiten la mejora continua de la organización y lo percibe como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas (p.230)



### 1.2.2.2 Importancia del Desempeño Laboral:

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño laboral va de la mano con las actitudes y aptitudes de cada colaborador dentro de la organización donde estos estén en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión.

Mantener una evaluación de desempeño laboral tiene como objetivo medir, analizar y desarrollar las habilidades, conocimientos y comportamientos estratégicamente requeridos por la organización esto nos ayudara a evaluar el área de Hospitalización de la clínica Limatambo Cajamarca.

El papel del capital humano se ha vuelto relevante en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada colaborador que aporta a la organización, así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales.

Por estas razones, es necesario que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño, donde cada supervisor y directivo revise el avance, logros y dificultades que cada colaborador tiene en sus áreas de trabajo (Wether, 2010, p. 306).

Según López (2015), “el valor que aportan nuestros recursos humanos es de vital importancia tanto de la industria como profesionalmente, y así aumentar el desempeño laboral” (p.127).

Para el cumplimiento de los objetivos de la institución, el cual incluye crecimiento ya que este valor agregado ayuda aumentar la competencia tanto profesionalmente como institucionalmente, incrementa la responsabilidad y aplican nuevas habilidades, conocimientos y destrezas.

### **1.1.2.2.1 Beneficios del Desempeño Laboral.**

Actualmente las organizaciones están inmersas a realizar algún tipo de evaluación del desempeño del colaborador, de esa manera se ven reflejados los resultados individuales, por departamentos y de la empresa en general. Cuando la evaluación de desempeño está adecuadamente enfocada, planeada y puesta en marcha, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo, tanto en la organización como en los colaboradores. Los beneficios pueden ser diversos, tal como Chiavenato (2014), hace referencia, al sostener que: “los principales beneficiarios en un proceso de evaluación de desempeño son el individuo, el gerente y la organización”. A continuación, se menciona los beneficios indicados por el referido autor:

En el caso del jefe, la evaluación ayuda a determinar el desenvolvimiento y el actuar de los subordinados en sus labores, en base a los criterios o factores de evaluación que previamente se han establecido para la evaluación; es por ello que la fase de planeación es vital para la evaluación. Asimismo, ayuda a proponer medidas o planes de acción orientados a mejorar el desempeño de los subordinados. Por último, permite la comunicación con sus subordinados para que tengan conocimiento de la metodología de la evaluación y, con ello, conocer cuál es su desempeño. En cuanto a los subordinados, les permite conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y desempeño que más se valoran en la empresa. Así mismo, les permite conocer cuáles son las expectativas de sus jefes acerca de su desempeño el 35 Desempeño laboral cual ayuda a tener conocimiento de las disposiciones, medidas que tomará su supervisor para desarrollar por su cuenta. Por último, para la organización, permite evaluar el potencial de los colaboradores a corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado. Asimismo, apoyo a identificar a los colaboradores que necesitan capacitación, entrenamiento y desarrollo en determinadas áreas e identificar a los colaboradores con las condiciones necesarias para ser ascendidos o trasferidos a otras áreas. Todo lo antes mencionado nos ayudara a medir y presentar a la empresa el gran valor del Desempeño Laboral en el área de Hospitalización de la clínica Limatambo Cajamarca.

**Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por el evaluar el desempeño de sus colaborados son:**

- ✓ **Recompensas:** La evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar el aumento de salario, promociones, transferencias y muchas veces despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos.
- ✓ **Realimentación:** La evaluación proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que inter actúa el colaborador tanto de su desempeño como de sus actitudes y competencias.
- ✓ **Desarrollo:** La evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes (aquellos que podrán aplicar con más intensidad en el trabajo) y los débiles (aquellos que deben mejorar por medio del entrenamiento o desarrollo personal.
- ✓ **Relaciones:** La evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que la rodean (gerentes, compañeros, subordinados) porque saben que también evalúan su desempeño.
- ✓ **Percepción:** La evaluación proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas en su derredor piensan respecto a él. Esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.
- ✓ **Potencial de desarrollo:** la evaluación proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores, de modo que pueden definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión de carreras etc.
- ✓ **Accesoria:** La evaluación ofrece, al gerente o al especialista del RR.HH, información que le servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores.

**La evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas, para ello debe cumplir los siguientes lineamientos básicos.**

1. La evaluación no es solo el desempeño actual de las actividades sino también la consecución de metas y objetivos. El desempeño y los objetivos deben ser inseparables.
2. La evaluación debe dar importancia al colaborador que ocupa el puesto y no en la impresión que se tiene respecto a sus hábitos personales que se observa en el trabajo la evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en una evaluación subjetiva de los hábitos personales. Empeño y desempeño son dos cosas muy diferentes.
3. La evaluación debe ser aceptada por las dos partes el evaluador y el evaluado. Los dos deben de estar de acuerdo en que la evaluación producirá algún beneficio para la organización y para el colaborador.
4. La evaluación debe servir para mejorar la productividad en la organización y lo debe llevar a estar mejor equipado para producir con eficacia y eficiencia.

**Los puntos débiles del proceso de evaluación del desempeño son:**

1. Que las personas implicadas en la evaluación la perciban como una situación que recompensa o sanciona el desempeño anterior.
2. Que la importancia del proceso recaerá más en llenar formularios que en la evaluación crítica y objetiva del desempeño.
3. Que las personas evaluadas perciben el proceso injusto y tendencioso. La inquietud perjudica menormente el proceso de la evaluación.
4. Que los comentarios desfavorables del evaluador provocan una reacción negativa del evaluado y su resistencia a aceptarlo.
5. Que la evaluación inocua, es decir que sea base en factores de evaluación que no llevan a nada y que no agregan valor a nadie.

### **1.1.2.3 Teorías del desempeño laboral**

Según Ohtman (2014), la gestión de desempeño laboral, la base teórica principal es la psicología social. Esto en referencia a la psicología de las relaciones interpersonales en diversos entornos, como comunidades, organizaciones y otros grupos. Tomando como punto de partida a la psicología social en esta investigación se presentan tres teorías dinámicas.

#### **1.1.2.3.1 Teoría de las expectativas**

Olivera (2013), expone que el trabajador tendrá un buen desempeño laboral si este asume previamente que su esfuerzo va a contribuir a un mayor desempeño retribuido por resultados positivos y atractivos para sí mismos; por lo contrario, el desempeño laboral se verá disminuido se aprecia que los resultados no dependerán de su esfuerzo.

El personal de trabajo se motivará en aumentar su desempeño laboral, si esto significa que obtendrá una buena evaluación para sí mismo, recompensas adecuadas, al igual que el cumplimiento de sus metas personales.

#### **1.1.2.3. 2 Teoría de la equidad:**

Vega (2007), menciona que la equidad es el equilibrio entre las cualidades laborales del colaborador y las recompensas que este recibe a cambio. De acuerdo a esta teoría los trabajadores se motivan cuando llegan a experimentar satisfacción por lo recibido mediante el esfuerzo realizado. Bedodo & Giglio (2006), expone que los trabajadores llegan a comparar su aporte realizado en el trabajo, ejemplo, esfuerzo, experiencia y competencias; contra los resultados obtenidos: reconocimientos, remuneraciones y ascensos.

#### **1.1.2.3.3 Teoría de establecimiento de metas:**

Betancur (2010), considera que en base a esta teoría existe retroalimentación, es decir el colaborador debe poseer posibilidades de saber cómo progresa en su camino hacia el cumplimiento de metas. Sin embargo, no es suficiente con establecer metas específicas con la retroalimentación. Existen otros factores que influyen sobre el desempeño, principalmente el compromiso por parte del colaborador.

Castro (2015), presenta en su investigación que una de las principales fuentes que motivan al trabajador es la intención misma de luchar por alcanzar sus objetivos. Debido a esto se establece cuanto de esfuerzo le es necesario invertir para conseguirlo.

#### 1.1.2.4 Dimensiones del desempeño laboral

Para la variable de desempeño laboral se ha tomado de referencia el instrumento de Mamani (2016), que ha permitido medir la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi Banco de la ciudad de Puno, del año 2016, teniendo como dimensiones al talento humano, factores internos y evaluaciones basado en las teorías de Chiavenato (2012).



*Figura 1. Dimensiones de Desempeño Laboral, tomada del libro Chiavenato I., 2012. Gestión del Talento Humano.*

##### 1.1.2.4.1 Talento Humano:

El talento, es un agregado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito. El talento, es como una sumatoria de competencias y habilidades. Hablar de talento en la actualidad requiere de un gran conocimiento por parte de las personas y organizaciones que tienen en su proyecto empresarial ofrecer un valor agregado y diferenciador en el marco competitivo como empresas innovadoras que van en busca de su sostenibilidad y posicionamiento en esta era de globalización.

Entonces, contar con grandes talentos implica que las organizaciones trabajen con un enfoque en donde las personas sean el eje fundamental.

Esto exige una dinámica entusiasta, que permita identificar sus capacidades, destrezas y los intereses de cada persona que buscan contribuir de manera innovadora y comprometida con las exigencias de sus empresas.

#### **1.1.2.4.2 Factores Internos**

En el área organizacional se ha estudiado lo concerniente con el desempeño laboral, se asume que depende de múltiples factores, elementos, destrezas, características o competencias convenientes a los conocimientos, habilidades, capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Mondy (2010), señala que hay muchos factores externos e internos que pueden influir en el proceso de evaluación del desempeño como por ejemplo dentro de los factores externos se encuentra la discriminación por edad y la existencia de sindicatos. Dentro del ambiente interno se encuentra factores como la cultura corporativa de la empresa que puede apoyar u obstaculizar el proceso. Una cultura que no esté basada en la confianza, dista mucho de generar el ambiente necesario para motivar un alto desempeño, ya sea por parte de los individuos o de los equipos. En tal ambiente, la credibilidad de un sistema de evaluación se verá adversamente afectada sin importar sus méritos.

Las habilidades o capacidades que requiere un colaborador son indispensables dentro de una organización para poder maximizar el desempeño laboral dentro de la empresa.

Por otro lado, señala Werther y Davis (2008), el buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como también la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación dentro de la organización. Todo eso influye en forma directa en el individuo que trabaja, en vista de que son diferentes las posibilidades que tiene cada uno para el desarrollo de sus actividades.

#### **1.1.2.4.3 Evaluaciones**

La evaluación se entiende como un proceso que recoge información acerca de las competencias desarrolladas por un individuo y se comparan con el perfil de competencias requerido por un puesto de trabajo, de tal manera que pueda expresar un juicio de valor sobre ajuste al mismo. Las competencias de las personas son evaluadas antes de su incorporación a una organización, cuando se realiza la selección de personal, y además la evaluación de competencias estará presente a lo largo de la vida laboral del sujeto, como medio para valorar su desempeño en el puesto de trabajo o sus posibilidades de desarrollo.

Mondy (2010) indica que evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o grupo ejecutan las tareas, es vital en tanto que refleja una manera directa, el plan estratégico de la organización. Sirve a muchos propósitos, y el mejoramiento en los resultados y la

eficacia son cada vez más importantes en el globalmente competitivo ámbito del mercado de la actualidad. La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino más bien es el medio para provocar un efecto en el desempeño.

#### 1.1.2.5. Factores de la evaluación del desempeño laboral

Existen muchos factores que debemos tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo de la técnica de evaluación que se emplee, por lo general los factores son los siguientes: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con los compañeros relaciones con el supervisor y relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidad. Torres (2015)

- a) **Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral:** Cuando un esquema de evaluación del desempeño está bien planeado, sistematizado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general los principales favorecidos son el individuo, la organización y la sociedad.
- b) **Métodos para la Evaluación del Desempeño:** Para el proceso de evaluación de personal, pueden utilizarse diversos sistemas o métodos para la evolución del desempeño o estructurar cada uno de estos, en una evolución adecuado al tipo A y a las características de los evaluados. La evaluación del personal es una técnica, una herramienta, y no un fin en sí misma además es un medio para obtener datos e investigación que puedan registrarse, transformar y canalizar para buscar mejorar el desempeño humano en las organizaciones. Según Torres (2015), los métodos de evolución en los trabajadores son: Método de escala gráfica, métodos elección forzada, método de investigación de campo, método de incidentes gráficos, método de comparación de pares, método de evolución por competencias.

La evaluación del desempeño es la más utilizada en estimar o apreciar el desarrollando del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo esto nos servirá para el análisis del personal del área de Hospitalización de la clínica Limatambo. Según Stoner (2012), evaluación del desempeño es: “El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están generando su trabajo para la organización”.



### **1.1.2.6. Evaluación de 360°**

Según Chiavenato (2011), la evaluación del desempeño de 360° comprende el contexto externo que rodea a cada persona. Se trata de una evaluación en forma circular realizada por los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participa en ella el superior, colega y /o compañeros de trabajo los subordinados, los clientes internos y externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. Es la forma más común de evaluación, porque la información proviene de todos los lados y proporciona las condiciones para que el individuo se ajuste a las muy distintas demandas que recibe de su contexto laboral o de sus diferentes asociados. No obstante el evaluado se encuentra en una pasarela bajo la vista de todos, situación que no es nada fácil.

Si no está bien preparado o sino tiene una mente abierta y receptiva para este tipo de evaluación amplia y envolvente, el evaluado puede ser muy vulnerable.

#### **1.1.2.6.1. Ventajas de la evaluación del desempeño de 360°**

- El sistema es más amplio y las evaluaciones provienen de muchas perspectivas.
- La información tiene mejor calidad. La calidad de los evaluados es más importante que la calidad misma.
- Complementan las iniciativas de calidad total y otorgan importancia a los clientes internos y externos y al equipo.
- Como la realimentación proviene de varios evaluadores permite integrar diferentes puntos de vista.
- La realimentación proporcionada por los compañeros de trabajo y terceros y pueden aumentar el desarrollo personal del evaluado.

#### **1.1.2.6.2. Desventajas de la evaluación del desempeño de 360°**

- El sistema es administrativamente complejo porque debe combinar todas las evaluaciones.
- La realimentación puede intimidar al evaluado y provocar resentimiento.
- Puede generar evaluaciones diferentes y encontradas debido a los diversos puntos de vista.
- El sistema requiere de capacitación para funcionar bien.
- Las personas pueden tomarla a juego o se pueden coludir, e invalidar así la evaluación de otras. (p.205).

### 1.1.2.7 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido estudiada como una consecuencia de la capacidad de la organización y sus administradores por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados. También ha sido estudiada como un determinante de diversos indicadores de resultados de desempeño individual, tales como salud y expectativas de vida, o de resultados de desempeño individual, tales como tasa de ausentismo y rotación o indicadores de productividad. En la actualidad no existe una definición únicamente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una definición para el desarrollo de su propia investigación. En la presente investigación utilizaremos las siguientes definiciones:

Robbins y Judge (2013) Se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.

Davis y Newstrom, define que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. (Davis y Newstrom, 2003, en Fuentes, 2012)

Alles (2011) define a la satisfacción laboral como el grado de satisfacción de los colaboradores en relación con el trabajo; el cual se mide sobre ciertos ítems pre establecidos. Menciona además, que la satisfacción o no con el trabajo deviene de muchas circunstancias, desde las personales hasta otras que pueden tener relación con la tarea, los jefes, los compañeros, el lugar donde se realizan las tareas, entre otros factores.

Para Robbins (2010). La satisfacción en el trabajo esta determinado por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a la que los empleados están expuestos. Además, afirman que otros factores relaciones con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña interviene de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la medida en que la personalidad concuerda con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos (p.100).

### 1.1.2.8 Importancia de la satisfacción laboral

Las personas muchas veces sienten gran placer asistiendo a sus trabajos, ya que estos satisfacen en gran manera la necesidad de la interacción social. El hecho de tener compañeros y buenos amigos en el lugar de trabajo puede aumentar la satisfacción del colaborador. Así mismo, el jefe influye en la satisfacción que puede tener un colaborador, en los estudios realizados, se ha comprobado que la satisfacción de los colaboradores

aumenta cuando la supervisora inmediata es una persona comprensiva y amistosa, elogia el buen desempeño, escucha las opiniones de ellos y muestra interés personal en sus subordinados. Robbins y Judge (2013).

Newstrom (2011) menciona que, si los estudios de la satisfacción en el trabajo se planean y administran bien, producirán importantes beneficios generales y específicos (p.219).

## 1.1.2.9 Fundamentos teóricos de la satisfacción laboral

### 1.1.2.9.1 Teoría de Maslow sobre la Jerarquía de las Necesidades

Maslow (1908 – 1970) citado por Alles (2011) quien elaboró sus más famosas jerarquías sobre las necesidades, también conocidas como la “pirámide de Maslow”, colocando en la base de la pirámide las necesidades primarias y luego, en orden ascendente a lo largo de misma, las menos prioritarias.

Según este orden de prioridades, en primera instancia un ser humano necesita satisfacer sus necesidades fisiológicas como el alimento y la vivienda. Luego necesita sentirse seguro para que a partir del tercer escalón de la pirámide, este presente necesidades relacionadas con los emociona y afectivo, tales como sentido de pertenencia, estima y en la cúspide las necesidades las de autorrealización (p.275).

La teoría de Maslow está basada en la llamada pirámide de necesidades, es decir aquellas que se puede jerarquizar por orden de importancia y su influencia en el comportamiento humano. Abrahán Maslow identifico las siguientes necesidades (Chiavenato, 2014, p.141)

- **Las Necesidades fisiológicas:** También se les llama biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo. Es decir satisfacer las necesidades hambre, sed, sueño.
- **Las Necesidades de seguridad:** El ser humano tiene necesidad libre de peligros y amenazas, se sentirse protegido en su vida diaria, también está estrechamente con la supervivencia del individuo.
- **Las Necesidades sociales:** Está relacionada con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y

recibir afecto. Las personas tienen necesidad de integrarse a grupo crear lazos de amistad y amor.

- **Las Necesidades de estima:** Son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y se evalúa. Esta necesidad de estima hace referencia a la autoestima, por ejemplo, reconocimiento, confianza, respeto y amor así mismo.
- **Las Necesidades de autorrealización:** Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de las pirámides y refleja el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencia y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. Las personas realizan las necesidades autorrealización mediante el desarrollo de habilidades y aptitudes. Las personas buscan el crecimiento desarrollo y éxito personal.

En conclusión, existen dos clases de necesidades, las de orden inferior (fisiológicas y la de seguridad), las cuales son satisfechas de forma externa tales como la remuneración, la permanencia en el empleo y condiciones de trabajo, por otro lado, también encontramos las de orden superior, como las necesidades sociales, de estima y de realización personal que el individuo satisface en su interior.

#### 1.1.2.9.2 Teoría de Factores de Herzberg

Para Robbins (2014) la teoría de los dos factores de Fredrick Herzberg (también llamada de la teoría de la motivación e higiene), propone que los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos se asocian con la insatisfacción laboral.

Según Robbins (2014) cuando la gente se sentía bien con el trabajo, tendía a citar a factor intrínsecos producidos por el propio empleo, como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad.

Por otro lado, cuando se sentían insatisfecha, tendía a citar factores extrínsecos producidos por el contexto laboral, como las políticas y la administración la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la compañía (p, 508).

La teoría de los factores también denominados teoría de motivación e higiene propuesta por Frederick Herzberg nos señala que la reacción de un colaborador con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien a hacia el suyo puede determinar el éxito o fracaso.

La teoría de los dos factores nos explica de una mejor manera el comportamiento de los colaboradores en su lugar de trabajo. “Los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentían bien en su lugar de trabajo varían de manera significativa de aquella que tenían cuando se sentían mal” (Robbins y Judge, 2009, p.178). En la que se plantean dos tipos de factores que afectan el comportamiento. Es por esta razón que la motivación de las personas depende de dos factores íntimamente relacionados.

- **Factores extrínsecos:** Los factores extrínsecos también denominados factores de higienes están relacionados con las condiciones de trabajo que rodean a los colaboradores. Si estos factores extrínsecos son óptimos únicamente evitaran la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son insuficientes provocan insatisfacción por lo que se llama factores de insatisfacción. Factores importantes que las organizaciones deben tener en cuenta para motivar a sus colaboradores “cuando estos factores son excelentes solo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas” (Chiavenato 2009, p.245). Estos factores por el simple hecho de ser exteriores no pueden ser controlados por el colaborador. Estos factores extrínsecos pueden ser:

- Liderazgo
- Condiciones laborales
- Seguridad en el trabajo
- Políticas de la organización
- Clima organizacional
- Estabilidad laboral
- Salario
- Prestaciones
- Relaciones laborales
- Oportunidades de crecimiento.

- **Factores intrínsecos:** Los factores intrínsecos también denominados factores motivacionales están relacionados con las actividades que desarrolla un colaborador en su puesto de trabajo por lo tanto, pueden ser controlados por el mismo, “cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarias acaban con ellas” (Chiavenato 2009, p.245). Estos factores extrínsecos pueden ser:
  - Reconocimiento
  - Responsabilidades
  - Desarrollo de habilidades personales
  - Evaluación del desempeño
  - Libertad de decidir
  - Como ejecutar su trabajo
  - Establecimiento de metas y objetivos relacionados con el trabajo
  - Creciente personal
  - Crecimiento profesional

#### 1.1.2.10 Dimensiones de la Satisfacción laboral

Palma (1999) desarrolla 7 dimensiones, las cuales muestran el nivel de satisfacción. La satisfacción laboral surge a raíz del ambiente laboral donde están los colaboradores y sobre los cuales los distintos aspectos de la organización influyen en el estado de ánimo del trabajador, en su bienestar tanto físico como psicológico, lo cual hace que tengas una precepción positiva o negativa en cuanto al ambiente en el que están laborando.

##### 1.1.2.10.1. Factor I Condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales tales como la infraestructura, las paredes, el propio ambiente de trabajo donde laboran los colaboradores

##### 1.1.2.10.2 Factor II Beneficios labores y/o remunerativos:

Son los elementos tales como los incentivos o bonos adicionales que un colaborador recibe por el desempeño que tiene.

##### 1.1.2.10.3 Factor III Políticas administrativas:

Hace referencia a las normas y reglas que se han establecido en la organización y sobre las cuales cada uno de los miembros está sujeto a la misma, por último, también hace referencia a los acuerdos y lineamientos de la organización.

#### **1.1.2.10.4 Factor IV. Relaciones Sociales :**

Es el grado de interacción entre todos los miembros de la organización, es decir las relaciones de amistad entre los colaboradores.

#### **1.1.2.10.5 Factor V Desarrollo Personal:**

El mismo trabajo puede sumar al incremento y crecimiento personal de cada uno de los colaboradores es de auto realizarse.

#### **1.1.2.10.6 Factor VI Desempeño de tareas:**

La valoración del colaborador acerca de sus tareas y actividades diarias que realiza en su trabajo.

#### **1.1.2.10.7 Factor VII Relación con la autoridad:**

Es la evaluación subjetiva y valorativa de los colaboradores con a la de su jefe directo y con respecto a sus tareas que se le asignan durante el día.

#### **1.1.2.11. Manifestaciones de los colaboradores insatisfechos**

Hoy en día es común escuchar a los colaboradores decir “tengo demasiada carga laboral” “no soporto a mi jefe” “gano poco”, no me gusta mi trabajo”, entre otros. Estas constantes frases que algunos colaboradores que expresan hacen referencia a que sienten una insatisfacción laboral en su puesto de trabajo y en la área de hospitalización de la clínica Limatambo estas frases son sutilmente expresadas por el temor a la represión de sus jefes.

Para lo cual es importante que los gerentes de las empresas tengan conocimiento sobre ello para así ver la manera de dar solución a estas incomodidades a través de mejoras en las relaciones laborales y procesos.

Dicho todo ello podemos decir que los responsables de las empresas pueden darse cuenta que sus colaboradores puedan sentir una insatisfacción laboral a través de diferentes manifestaciones tales como: renuncias, quejas, robos a la propiedad de la empresa, bajo desempeño, ausentismo, comportamientos inadecuados, conflictos laborales.

Según Robbins y Judge (2013) señala que existen cuatro respuestas de los colaboradores a la insatisfacción laboral que puedan presentar sus puestos de trabajo y que ayudaran a la investigación de las variables en estudio.

**Salida:** Hace referencia cuando un colaborador decide abandonar a la empresa en la que labora, como buscar otra oferta laboral, o simplemente renunciar.

**Vocear:** En esta segunda respuesta ante la insatisfacción laboral el colaborador cree conveniente expresar ideas de mejora para las condiciones laborales en las que están expuestas sus compañeros de trabajo y el mismo, en otras palabras, a la actividad sindical.

**Lealtad:** Se origina cuando un colaborador tiene esa certeza que en la empresa donde se desempeña mejora las condiciones laborales que ofrece y así mismo confía ciegamente que la empresa está siendo lo correcto.

**Negligencia:** Esta respuesta hace que los colaboradores no les importe lo que pase en las empresas, es decir que dejan empeorar las cosas sin importar sus terribles consecuencias. Los colaboradores se muestran indiferentes ante la situación que pueda presentar la empresa mediante sus faltas constantes al trabajo y errores que puedan realizar en sus actividades.

#### 1.1.2.12. Efectos de la satisfacción laboral

Robbins y Coulter, (2014) Como ya sabemos la satisfacción laboral es un factor determinante en el desempeño que puedan tener los colaboradores en una determinada organización, ya que, si un colaborador se siente contento en su lugar de trabajo, el colaborador tiene un compromiso con el trabajo y tiene una participación activa dentro de ella, esto hace una referencia a la mención “el grado en que una persona se identifica con su trabajo, considera que su desempeño es importante” (p.72).

Sin embargo, la satisfacción laboral no solo tiene un impacto en el desempeño de los colaboradores, sino también existen otros aspectos en los que se ven afectados por la satisfacción o insatisfacción



#### **1.1.2.12.1 Productividad**

Para Robbins y Coulter, (2014)).La satisfacción laboral es un factor clave para la productividad de los colaboradores y el crecimiento de una organización. “Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, encontramos que las organizaciones con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos” (p.80). Es por esta razón la importancia de que las organizaciones deben ser capaces de ofrecer condiciones laborales adecuadas y un ambiente de trabajo en que los colaboradores se sienten cómodos, seguros y valorados. Esto generara que asuman nuevas responsabilidades y se sientan más comprometidos con la organización; teniendo como un resultado el aumento de la productividad en dicha organización en el área de Hospitalización de la clínica.

#### **1.1.2.12.2 Ausentismo**

Según Robbins y Judge (2013) señala que existe una relación negativa constante entre la satisfacción laboral y el ausentismo, ya que los colaboradores que se sienten insatisfechos es más probable que no cumplan adecuadamente con sus horarios de trabajo. Los colaboradores pueden ausentarse en su lugar de trabajo por motivos de salud, problemas familiares, dificultades financieras, desmotivación laboral, no se adaptan al puesto de trabajo entre otros. Sin embargo, el ausentismo no se solo se genera por parte del colaborador sino también es ocasionado por parte de las organizaciones; debido a la falta de supervisión, tareas monótonas, inadecuada condiciones laborales, malas relaciones laborales, políticas inadecuadas, mal clima laboral entre otras.

#### **1.1.2.12.3. Rotación**

Robbins y Judge (2013).Así como mencionamos anteriormente que el ausentismo tiene una relación negativa con la satisfacción laboral también la hay con la rotación en los puestos de trabajo. “Según las pruebas, un moderador importante de la relación entre la satisfacción y rotación es el nivel de desempeño del trabajador” (p.80). En el caso de que un colaborador tenga un alto nivel de desempeño en su puesto de trabajo; este será desconocido por

sus logros alcanzados, para lo cual generara que el colaborador se sienta satisfecho en su trabajo. Con base a esto podemos decir que en la rotación de puesto de trabajo se pueda presentar en dos situaciones, una de ellas es que si la organización percibe que un colaborador presenta un buen desempeño le brindara oportunidad de cambiarlo de puesto para ampliase sus experiencias y descubra que el empleo prefiere.

Y por otro lado, si existe un colaborador con un bajo desempeño, la empresa lo cambiara de puesto continuamente generando incomodidad en mismo hasta el punto de lograr que renuncie.

### 1.1.2.13 Definición de términos básicos

**Desempeño laboral:** se considera que el desempeño del empleado es una consecuencia muy directa de las habilidades del mismo y de su motivación para realizar el trabajo.

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

El termino de desempeño laboral se refiere a lo en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes, eficiencia, calidad y productividad con que el desarrolla sus actividades laborales asignadas en periodo determinado.

**Satisfacción:** es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico y por lo tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación del desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC. 2018?

### 1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es relación del desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018?

¿Cuál es relación del desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018?

¿Cuál es relación del desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018?

¿Cuál es relación del desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018?

¿Cuál es relación del desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018?

¿Cuál es relación del desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018?

¿Cuál es relación del desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018?.

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el Desempeño con la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.
- Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.
- Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.
- Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.
- Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.
- Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.
- Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

## 1.4 Hipótesis

### 1.4.1 Hipótesis General.

El desempeño se relaciona directamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la clínica Limatambo Cajamarca SAC – Cajamarca 2018.

### 1.4.2 Hipótesis específica.

El desempeño se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

El desempeño se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

El desempeño se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

El desempeño se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

El desempeño se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

El desempeño se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

El desempeño se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

## 2 METODOLOGIA

### 2.1 Tipo de investigación.

- No experimental
- Correlacional – Transversal - Aplicativa

### 2.2 Diseño de investigación

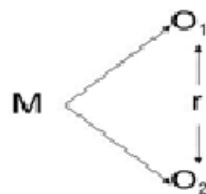
El tipo de diseño de la investigación es no experimental, transaccional Correlacional, pues permitirá determinar la relación entre las variables Desempeño laboral y Satisfacción laboral en un momento determinado. (Hernández et al, 2006)

- **Es Correlacional**, porque se buscó medir el grado de relación que existe entre el Desempeño Laboral y a Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de hospitalización del clínica Limatambo Cajamarca SAC.
- **Es Transversal**, porque no existió continuidad en el eje del tiempo, solo se dio en momento temporal.
- **Es No Experimental**, porque nos limitamos a observar las características de los colaboradores del área de Hospitalización, sin intervenir en los mismos, ni manipular dichas variables

En presente traba de investigación se buscó la Relación entre el desempeño con la Satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

#### Diseño Correlacional

- Consiste en recolectar dos o más conjuntos de datos de un objeto de investigación con la intención de determinar la relación entre estos datos.
- **Diagrama :**



- **Donde :**
- **O1, O2;** Observación o mediciones del conjunto de datos 1 y 2.

## 2.3 Variables de Estudio

- Desempeño laboral
- Satisfacción Laboral

## 2.4 Población y muestra

### 2.4.1 Unidad de estudio.

Colaboradores de la empresa: Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C, del área de hospitalización, 2018.

### 2.4.2 Población.

La población del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C, 2018. Está constituida por 23 colaboradores de ambos sexos, cuyas edades están comprendidas entre los 20 y 55 años.

### 2.4.3 Muestra.

La muestra de la investigación fueron todos los 23 colaboradores del área de hospitalización de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018 para el estudio de las variables de desempeño y satisfacción laboral, se consideró a todos para la encuesta.

## 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.5.1 Técnicas de recolección de datos y análisis de datos

En las técnicas de recolección de la información se utilizó lo siguiente:

- **Técnica: cuestionario empleada a la muestra de investigación.**
- **Instrumentos:**

**Anexo 04.** Un cuestionario tipo Escala de Likert con 33 preguntas de la variable Desempeño Laboral. El tema se divide de acuerdo a los 3 indicadores establecidos. Se responde a la influencia a las siguientes categorías: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

**Anexo 05.** Un cuestionario tipo Escala de Likert con 23 preguntas de la variable Satisfacción Laboral. El tema se divide de acuerdo a los 7 indicadores establecidos. Se responde a la influencia a las siguientes categorías: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

## 2.5.2 Métodos, instrumentos y recolección de datos

El método a usar fue el inductivo-deductivo - analítico. Para el análisis de datos se utilizaron herramientas de estadísticas descriptiva e inferencial, para el procesamiento de datos se utilizó el programa el uso del programa estadístico SPSS Statistics v23 x 64. Lo mismo que permitió obtener resultados confiables.

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta, su aplicación fue personalizada a cada unidad de estudio, perteneciente a la área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC.

La encuesta tuvo por instrumento al cuestionario, que fue diseñado o estandarizado. Se precisó que el instrumento constaba de 56 preguntas, agrupadas en 23 y 33 preguntas respectivamente, para las dos dimensiones de Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral, las cuales son: Talento Humano, Factores Internos, Evaluaciones, Condiciones Físicas, Beneficios Laborales y Evaluaciones; utilizando una escala de Likert del 1 al 5. Cabe precisar que el instrumento fue validado por juicio de experto en la especialidad; así también se sometió al análisis de confiabilidad, mediante el uso del software ya antes mencionado, arrojó como resultado el Alpha de Cronbach de 0.734 respectivamente demostrando que la fuerza de concordancia es buena **.(ver Anexo 1 Y 2)**

## 2.6 Procedimientos de análisis de datos

Para analizar los datos recogidos recorrimos a la Prueba estadístico de Spearman para establecer la significancia de la correlación de la “Relación entre el desempeño con satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica de Limatambo Cajamarca S.A.C. 2018” la prueba estadística es hallado mediante el uso del programa estadístico SPSS Statistics v23 x 64. Las tablas realizadas en este programa estadístico nos permitieron una mejor comprensión de la relación que existe entre las variables.



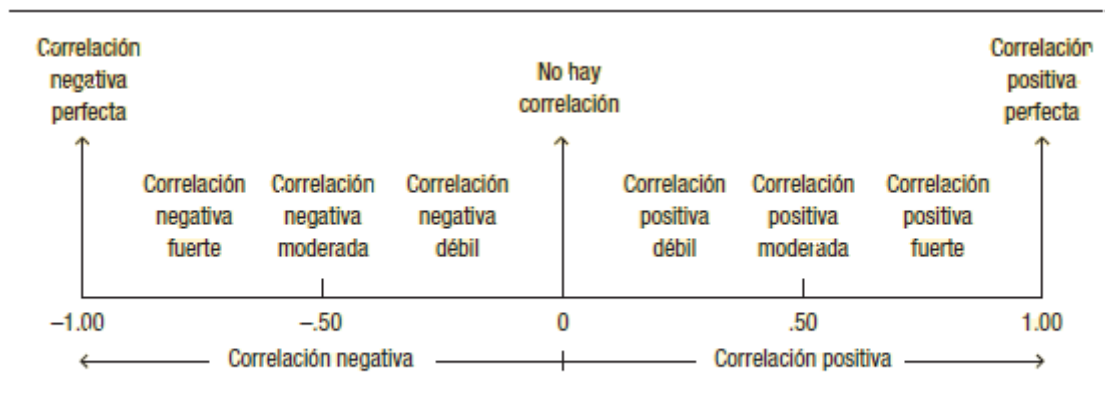
Coeficiente de correlación de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

d es la diferencia entre rangos por cada par.

n es el número de observaciones por pares



Fuente: Lind / Marchal / Wathem. (2012) “Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía”. Quinceava edición

Formato UPN

## CAPITULO N° 3 RESULTADOS

### 3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el Desempeño con la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

**Tabla 1** el Desempeño con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018

Satisfacción	Desempeño											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	1	4.3%	0	0.0%	2	8.7%
Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%	5	21.7%	2	8.7%	10	43.5%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	30.4%	4	17.4%	11	47.8%
Total	0	0.0%	0	0.0%	4	17.4%	13	56.5%	6	26.1%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

De los 23 colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo el 47.8% de los colaboradores opinaron que siempre se presentaba satisfacción por parte de los colaboradores en la infraestructura del área de hospitalización porque reúne las condiciones adecuadas de acuerdo a los estándares establecidos de salud, junto a equipos de alta tecnología que son adecuados para el trabajo, además también se percibió que hay incentivos, bonos y gratificaciones adicional aparte de sueldo, y que también las normas y políticas establecidas son adecuadas a los lineamientos internacionales de empresas que brindan servicios de Salud. Se halló también que los colaboradores tienen la capacidad de resolver cualquier inconveniente gracias a las interacciones entre ellos, también está de acuerdo con las evaluaciones del desempeño en sus tareas y las actividades diarias para su posterior reconocimiento. Además, utilizan herramientas adecuadas para medir el desempeño, junto con las capacitaciones de actualización en los tratamientos de primeros auxilios permiten realizar línea de carrera entre los colaboradores.

La prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.426$ ) donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.043) fue menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe una relación directa significativa entre el desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

## TABLA CRUZADA

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.437	.145	2.226	.037 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.426	.159	2.158	.043 <sup>c</sup>
N de casos válidos		23			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

### 3.2 Objetivo específico N° 01

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

**Tabla 2** Desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Condiciones Físicas	Desempeño											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	1	4.3%	0	0.0%	3	13.0%
Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	34.8%	2	8.7%	10	43.5%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	9	39.1%	10	43.5%
Total	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	10	43.5%	11	47.8%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

De los 23 colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo el 43.5% de ellos, opinaron que siempre presentaba satisfacción por parte de los colaboradores en la dimensión de Condiciones Físicas del área de hospitalización ya que los ambientes físicos fueron adecuadamente acondicionando de acuerdo a los estándares establecidos en la infraestructura de la salud, también el ambiente de trabajo cumplían con los estándares establecidos, las normas y reglamentos de Salud (como la correcta distribución de sus ambientes, el espacio adecuados, e iluminación).

La prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.794$ ) donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe relación directa significativa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

**Tabla 2 Condiciones Físicas**

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.814	.092	6.419	.000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.794	.107	5.991	.000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		23			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

### 3.3 Objetivo específico N° 02

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

**Tabla 3** Desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018

Beneficios Laborales remuneraciones	Desempeño											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	7	30.4%	0	0.0%	8	34.8%
Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	1	4.3%	5	21.7%	7	30.4%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	6	26.1%	8	34.8%
Total	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	10	43.5%	11	47.8%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018

De los 23 colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo el 34.8 % de los colaboradores opinaron que siempre presentaba satisfacción en la dimensión de beneficios laborales ya que los colaboradores presentaban incentivos como reconocimientos verbales y pequeños agasajos a toda el área, además manifiestan que solamente los jefes de cada área recibían bonos de productividad en los meses de marzo y noviembre

La prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.603$ ) donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.002) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe una relación directa significativa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

**Tabla 3 Beneficios\_Laborales\_remuneraciones**

**Medidas simétricas**

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.568	.120	3.166	.005 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.603	.133	3.462	.002 <sup>c</sup>
N de casos válidos		23			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

### 3.4 Objetivo específico N° 03

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Tabla 4 De Desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Políticas Administrativas	Desempeño											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	3	13.0%	0	0.0%	4	17.4%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	7	30.4%	7	30.4%	15	65.2%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	17.4%	4	17.4%
Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	10	43.5%	11	47.8%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018

De los 23 colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo el 65.2 % de los colaboradores opinaron que casi nunca se presenta satisfacción en la dimensión de políticas administrativas en los colaboradores del área de hospitalización ya que a pesar que la clínica cumple con las normas y reglamentos del ministerio de salud en cuanto a las políticas administrativas, los acuerdos y los lineamientos de organización que se encontraron definidos correctamente hay un grado de insatisfacción en la política con respecto a la distribución de los bonos de productividad .

La prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.593$ ) donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.003) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe una relación directa significativa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

**Tabla 4 Políticas Administrativas**

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.574	.104	3.214	.004 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.593	.093	3.375	.003 <sup>c</sup>
N de casos válidos		23			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

### 3.5 Objetivo específico N° 04

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

**Tabla 5** El desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Relaciones Sociales	Desempeño											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	1	4.3%	0	0.0%	3	13.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	26.1%	2	8.7%	8	34.8%
Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%	9	39.1%	12	52.2%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	10	43.5%	11	47.8%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018

De los 23 colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo el 52.2 % de los colaboradores opinaron que casi siempre presentaba satisfacción en la dimensión de relaciones sociales en los colaboradores del área de hospitalización porque existe un grado aceptable de influencia entre los colaboradores en el intercambio de conocimientos médicos y otras formas de atender a los pacientes, ya que las relaciones de amistad entre los colaboradores fortifican el trabajo en equipo.

La prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.663$ ) donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.001) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe una relación directa significativa entre el desempeño con la satisfacción laboral en

la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018

**Tabla 5 Relaciones Sociales**

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.717	.122	4.713	.000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.663	.144	4.062	.001 <sup>c</sup>
N de casos válidos		23			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

### 3.6 Objetivo específico N° 05

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Tabla 6 El desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018

Desarrollo Personal	Desempeño											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	6	26.1%	3	13.0%	10	43.5%
Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	17.4%	8	34.8%	12	52.2%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	10	43.5%	11	47.8%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

De los 23 colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo el 52.2% de los colaboradores opinaron que casi siempre presentaba satisfacción en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de hospitalización debido a que hay un grado de autorrealización por las capacitaciones constantes en los colaboradores del área con respecto a los nuevos avances en las ciencias de la salud y las nuevas técnicas de tratamientos en los primeros auxilios pero a la misma vez manifiestan los colaboradores que les agradecería que estas capacitaciones sean certificadas

La prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de spearman fue de (rs = 0.483) donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación



aproximada (Sig. Aprox. = 0.020) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe una relación directa significativa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

**Tabla 6 Desarrollo Personal**

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.548	.169	3.004	.007 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.483	.180	2.529	.020 <sup>c</sup>
N de casos válidos		23			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

### 3.7 Objetivo específico N° 06

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Tabla 7 El desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Desempeño Tareas	Desempeño											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	2	8.7%	0	0.0%	3	13.0%
Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	7	30.4%	3	13.0%	11	47.8%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	8	34.8%	9	39.1%
Total	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	10	43.5%	11	47.8%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

De los 23 colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo el 47.8% de los colaboradores opinaron que casi siempre presentaba satisfacción en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de hospitalización porque existe un grado significativo de valorización por parte de la gerencia de la clínica en el

reconocimiento del desempeño de las tareas y las actividades diarias que realizan los colaboradores a través de reconocimientos verbales y pequeños agasajos a toda el área

La prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.689$ ) donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe una relación directa significativa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

**Tabla 7 Desempeño Tareas**

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.669	.109	4.124	.000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.689	.115	4.357	.000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		23			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

### 3.8 Objetivo específico N° 07

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Tabla 8 Desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018

Relación Autoridad	Desempeño											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%
A veces	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	7	30.4%	0	0.0%	8	34.8%
Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%	11	47.8%	14	60.9%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	10	43.5%	11	47.8%	23	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

De los 23 colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo el 60.9% de los colaboradores opinaron que casi siempre presentaba satisfacción en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de hospitalización ya que a través de una evaluación supervisada por cada encargado(médico) en cada turno, se trató de trabajar en equipo a través de criterios específicos fundamentales que permitieron valorar el nivel en el que se encuentran los colaboradores así como su rendimiento por medio de indicadores de desempeño establecidos por la empresa.

La prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de Spearman fue de ( $r_s = 0.801$ ) donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto existe una relación directa significativa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

**Tabla 8 Relación autoridad**

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.812	.079	6.369	.000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.801	.090	6.135	.000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		23			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

## CAPITULO 4 DISCUSION Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Determinar la relación entre el Desempeño con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

Para Girón y Ocrospompa (2014) en su tesis para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo con título “Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud 2014” donde el propósito de la investigación fue determinar el nivel de relación que existe entre estas dos variables y sus dimensiones, desarrollando una investigación de tipo cuantitativo, cuyo diseño fue de tipo no experimental de corte transversal. Donde la muestra estuvo constituida de 167 trabajadores administrativos de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud, su investigación concluyo que en los hallazgos encontrados del análisis estadístico realizado dan como resultado que existe una relación positiva moderada entre las variables satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores del Seguro Integral de Salud por tal motivo se haya una relación con los resultados obtenidos con el trabajo de investigación donde se mostró una relación moderada entre el desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Según Aliaga y Julcamoro (2016) en la ciudad de Cajamarca, realizaron una tesis para obtener el grado de Licenciadas en Administración, denominada: “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de Hospitalización”. El objetivo de la tesis fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016. Desarrollo una investigación no experimental con una muestra de 9 colaboradores del área de hospitalización. Su investigación concluyo que existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca; es decir que cuando el clima organizacional y las condiciones del lugar de trabajo son favorable entonces el desempeño laboral aumenta.

Del mismo modo el estudio muestra que existe influencia significativa entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño de ascensos y el compromiso. En tal sentido se haya una relación con los resultados obtenidos con el trabajo de investigación donde se mostró relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Para Moreno & Zuñiga (2015) en su Tesis para optar el Título Profesional de Psicólogo en la Universidad Nariño – Colombia, cuyo título es “Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pastor” tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital San Pedro de la ciudad San Juan Pasto esta investigación fue desarrollada con un estudio correlacional; donde se concluye que tanto el estrés como la satisfacción laboral implican una actitud y una percepción valorativa de cada persona frente a las situaciones y condiciones de trabajo a las que está expuesto, en este sentido la evaluación que cada trabajador realiza incidirá en los niveles de las variables, además puede llegar a moldear comportamiento de los colaboradores que estarán relacionados con sus rendimiento de manera positiva o negativa . Por tal motivo se halla una relación con los resultados obtenidos en el trabajo de investigación donde se mostró relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Según Paredes y Estacio (2016) en su tesis para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Privada del Norte Cajamarca – Perú. Con el Título “Nivel de Satisfacción del Usuario Del Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016” que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario de servicio de consulta externa del hospital de Cajamarca, en su tipo de investigación descriptivos -transversal. Esta investigación concluyó que se encontró que el grado de satisfacción de los usuarios externos es del 45.8%; sustentada en la evaluación de la percepción de la calidad de servicios es causada por el poco interés del estado en brindar un mejor servicio en el área de Salud. Se logró identificar 4 grandes problemas como son la deficiencia en la capacidad del personal de salud para atender a cada paciente, la falta de priorizar la atención al paciente, no cumplir con lo ofrecido (políticas administrativas) y la falta de compañerismos entre colegas del área. En tal sentido se hayo una relación con los resultados obtenidos con el trabajo de investigación donde se mostró relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018, porque se muestra incomodidad entre los colaboradores de esta área con respecto a las políticas administrativas.

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Para Pablos (2016) en su tesis para optar el título Doctoral en la Universidad Extremadura – España, cuyo título es “Estudio de Satisfacción Laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres” la cual tuvo como objetivo fundamental determinar el grado de satisfacción de las asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres, en donde las conclusiones de la investigación determinó que únicamente la opinión de los enfermeros en aspectos tan importantes sobre la percepción que tiene de su ámbito de trabajo y la relación con sus superiores, compañeros, condiciones ambientales y formación entre otros. La interacción entre variables de escala y nominales nos ha permitido observar que cada uno de estos factores tiene una relación diferente con la satisfacción, según los diversos grupos de edad, sexo, condición laboral, hospital, etc. En cuanto resultados muestran que a mayor exceso de trabajo mayor insatisfacción laboral. También es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de enfermería esto conlleva a realizar trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras. En tal sentido se haya una relación con los resultados obtenidos con el trabajo de investigación donde se mostró relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Para Rojas y Vilchez (2018) es su Tesis para optar el Título de Maestro en Gestión en salud, en la Universidad Norbert Wiener - Lima – Perú, cuyo título es “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús-Lima, Enero 2018” y tubo como objetivo, determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima enero 2018 , esta investigación fue de enfoque cuantitativo, una investigación aplicada de diseño no experimental, llegando a una conclusión: Existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús. En tal sentido se haya una relación con los resultados obtenidos con el trabajo de investigación donde se mostró relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Para Mendoza y Gutiérrez, (2017) en su Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – Perú, cuyo título fue “Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” y tubo como objetivos determinar la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, determinando la relación entre dedicación y desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Se elaboró una investigación de tipo descriptivo y correlacional de corte trasversal, llegando a la conclusión que se logró estudiar la relación existente entre engagement y el desempeño laboral del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, donde se logró verificar que la dimensión “vigor” del engagement tiene una relación positiva en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado que representa el 91.3%. Es decir, caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se esté realizando incluso cuando aparecen dificultades en el camino. Así mismo en la dimensión dedicación del engagement se relaciona con el desempeño laboral en un 90%. Es decir que el personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado se identifica e implica con su trabajo y la organización participa en las decisiones de la institución. Finalmente se concluye que existe una relación positiva entre la variable absorción y desempeño laboral, menor a la de dos primeras dimensiones. Lo que nos lleva a entender que el desempeño laboral solo depende del 88% del engagement. En tal sentido se haya una relación con los resultados obtenidos con el trabajo de investigación donde se mostró relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Para Delgado (2016) en su tesis para obtener el título Profesional de Magister en Administración, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez , Juliaca – Perú, cuyo título fue “Relación entre satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa durante el año 2016”, la cual tubo como objetivo; identificar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa durante el año 2016. En donde el tipo y diseño de investigación fue de tipo observacional, transversal, analítico y Correlacional, llegando a una conclusión de que el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa es bueno , puesto que en las dimensiones estudiadas como: trabaja en sí, salario ascensos, supervisión, compañeros y la dimensión en general los trabajadores encuestadas consideran que las afirmaciones propuestas en el cuestionario son afirmativas en su mayoría. La relación entre las

variables de estudio satisfacción laboral y clima organizacional tiene una relación considerable muy fuerte, porque una variable influye en otra, es decir, que la variable satisfacción laboral influye en la variable clima organizacional. En tal sentido se haya una relación con los resultados obtenidos con el trabajo de investigación donde se mostró relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.



## 4.2 Conclusiones

En la presente investigación se concluye que:

Que de acuerdo al objetivo General de los 23 colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo el 47.8% de los colaboradores opinaron que siempre se presentaba satisfacción por parte de los colaboradores en la infraestructura del área de hospitalización porque reúne las condiciones adecuadas de acuerdo a los estándares establecidos de salud, junto a equipos de alta tecnología que son adecuados para el trabajo, además también se percibió que hay incentivos, bonos y gratificaciones adicional aparte del sueldo, y que también las normas y políticas establecidas son adecuadas a los lineamientos internacionales de empresas que brindan servicios de Salud. Se halló también que los colaboradores tienen la capacidad de resolver cualquier inconveniente gracias a las interacciones entre ellos, también está de acuerdo con las evaluaciones del desempeño en sus tareas y las actividades diarias para su posterior reconocimiento. Además, utilizan herramientas adecuadas para medir el desempeño, junto con las capacitaciones de actualización en los tratamientos de primeros auxilios que permiten realizar línea de carrera entre los colaboradores. Ya que presenta en la prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.426$ ). Por lo tanto, existe relación entre el desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

En el primer objetivo específico de los 23 colaboradores del área, existe relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018. La prueba estadística paramétrica para variables ordinales la correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.794$ ) donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) ya que los ambientes físicos fueron adecuadamente acondicionando de acuerdo a los estándares establecidos en la infraestructura de la salud, también el ambiente de trabajo cumplía con estándares, las normas y reglamentos de Salud (como la correcta distribución de sus ambientes, el espacio adecuados, iluminación).

De acuerdo al segundo objetivo específico de los 23 colaboradores en el área existe relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018. Donde la correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.603$ ) por qué se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.002) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) ya que a veces el colaborador presentaba incentivos como reconocimientos verbales y pequeños agasajos a toda el área, además que solamente los jefes de cada área recibían bonos de productividad en los meses de marzo y noviembre.

El tercer objetivo específico de los 23 colaboradores del área existe relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018. Donde la correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.593$ ) y se presentó una correlación positiva moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.003) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) ya que la clínica cumple con las normas y reglamentos del ministerio de salud en cuanto a las políticas administrativas, los acuerdos y los lineamientos de organización que se encontraron definidos correctamente.

En el cuarto objetivo de los 23 colaboradores del área existe relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018. Con una correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.663$ ) donde se presentó una correlación positiva moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.001) es menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) porque existe un grado aceptable de influencia entre los trabajadores en el intercambio de conocimientos médicos y otras formas de atender a los pacientes, ya que la relación de amistad entre los colaboradores fortifica el trabajo en equipo.

En el quinto objetivo específico de los 23 colaboradores del área existe relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018. Con una correlación de spearman que fue de ( $r_s = 0.483$ ). Donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.020) menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) debido a que hay un grado de autorrealización por las capacitaciones constantes en los colaboradores del área con respecto a los nuevos avances en las ciencias de la salud y las nuevas técnicas de tratamientos en los primeros auxilios pero a la misma vez manifiestan los colaboradores que les agradaría que estas capacitaciones sean certificadas.

En el sexto objetivo específico de los 23 colaboradores del área existe relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018. Con una correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.689$ ). Donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) ya que existe un grado significativo de valoración por parte de la gerencia de la clínica en el reconocimiento del desempeño de las tareas y las actividades diarias que realizan los colaboradores a través de reconocimientos verbales y pequeños agasajos a toda el área.

En el séptimo Objetivo específico los 23 colaboradores del área existen relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.

Con una correlación de spearman fue de ( $r_s = 0.801$ ). Donde se presentó una correlación positiva y moderada; la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) menor que el nivel significancia ( $\alpha = 0.05$ ) ya que a través de una evaluación supervisada por cada encargado (médico) en cada turno, se trató de trabajar en equipo a través de criterios específicos fundamentales que permitieron valorar el nivel en el que se encuentran los colaboradores, así como su rendimiento por medio de indicadores de desempeño establecidos por la empresa.

## RECOMENDACIONES

Luego de haber concluido el presente estudio de investigación se plantea las siguientes recomendaciones:

Se recomienda desarrollar con los resultados obtenidos sesiones o talleres que permitan mejorar o mantener el nivel de Desempeño y Satisfacción Laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca. Además, de utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otras investigaciones.

1. Se recomienda a la Clínica Limatambo Cajamarca a mantener el constante mejoramiento de su infraestructura y renovación constante de equipos y materiales esto conseguirá de que el mismo colaborador eleve su rendimiento permitiéndole desarrollar confianza en su centro de labores junto a una buena comunicación con sus jefes de áreas.
2. Incorporar nuevos beneficios al sistema de compensaciones económicos o no económicos según el desempeño de los colaboradores de modo que permita elevar la calidad de trabajo y a su vez obtener mayores niveles de satisfacción por ende la productividad.
3. Diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral en los factores Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo y Reconocimiento Personal y/o Social, dado que, según los trabajadores, son más importantes en comparación a los Beneficios Económicos, con lo que están conformes. Mejorar el nivel de satisfacción laboral de la categoría labora empleados y tomar como referencia a las políticas que aplican para la categoría laboral funcionarios.
4. Para mejorar el nivel de satisfacción en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, se sugiere desarrollar dinámicas, con el fin de sensibilizar a los trabajadores acerca de las formas positivas de relación y desarrollar estrategias diferenciadas para cada grupo de trabajadores de acuerdo a la condición laboral, género y tiempo de servicio.
5. Desarrollar programas de capacitación de acuerdo a las exigencias del trabajo realizado por los trabajadores para elevar los niveles de desempeño laboral.
6. Es importante implementar programas de motivación para mejorar el desempeño y satisfacción laboral, ya que es de vital importancia, porque permite mantener un personal motivado para el desempeño de sus tareas, ayudando a fomentar la integración y el trabajo en equipo, lo que contribuye al adecuado desempeño laboral.

Sensibilizar a los directivos de la empresa y al personal sobre la necesidad e importancia de introducir nuevos cambios en los diversos aspectos diagnosticados en la evaluación, de esta manera se pueda fomentarse la participación, trabajo en equipo, compromiso y orientación hacia los objetivos organizacionales. Dicha sensibilización deberá llevarse a cabo a través de talleres de capacitación, reuniones e implementación de todas las herramientas necesarias que contribuyan al adecuado desempeño.

7. Es importante realizar evaluaciones de desempeño semestral para que los colaboradores tengan retroalimentación y la oportunidad de observar cómo se sienten dentro de la organización, ya que es importante reconocer el desempeño del trabajador e indicarle cuáles son los aspectos a mejorar, esto permitirá que el mismo eleve su rendimiento y cree una comunicación y confianza con su jefe y la empresa.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2011). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. España: Ed. Granica.
- Arrascue J y Segura E., (2016) “*Gestión de la Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del Cliente en la clínica de Fertilidad del Norte – Clinifer 2015*” (Tesis inédita para optar el de Licenciado). Universidad de Señor de Sipan, Chiclayo - Perú, obtenido el día 18/06/18 de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2283/1/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf>
- Camisón, Cruz y Gonzales (2006). *Gestión de Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid, Pearson Educación.
- Chiavenato I., (2004). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México, Thomson.
- Chiavenato I., (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital humano de las organizaciones*. (8<sup>a</sup> va. Ed.) México, McGrawHill.
- Chiavenato I., (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, McGrawHill.
- Chiavenato I., (2014). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México, McGrawHill.
- Deming, W., (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid; Editorial Díaz de Santos.
- Donna C., y Summer S., (2016). *Administración de la calidad*. México, Pearson Educación.
- Evans, J. & Lindsay, W, (2014) *Administración y Control de Calidad*. (9<sup>a</sup> Ed). México, Cengage Learning.
- Fuentes S., (2012) “*Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*” (Realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo. La ciudad de Quetzaltenango, Guatemala, obtenido el día 12/09/18 de:
- Frías P., (2014) “*Compromiso y Satisfacción Laboral como Factores de Permanencia de Generación Y*” (Tesis inédita para optar el grado de Magister) Santiago de Chile, obtenido el día 12/09/18 de:  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Grande, I.(2005)” *Marketing de los Servicios*” 4ta. Ed. Obtenido el día 06/05/18 de :  
<https://books.google.com.pe/books?id=ftF0BQAAQBAJ&pg=PT22&dq=Grande,I+2005&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjCscXlhtbYAhUOMd8KHW8XBkcQ6wEIKTAA#v=onepage&q=Grande%2CI%202005&f=false>

- Giugni, P. (2018, 02,06) *La calidad como filosofía de gestión*. Recuperado de:  
<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/>
- Hellriegel D., y Slocum J.(2009) *Comportamiento Organizacional*. (12<sup>a</sup>. Ed.) México, Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación* (6<sup>a</sup> ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Jiménez, D. (2011). *Manual de recursos humanos* (2<sup>a</sup> ed.). Madrid, España: ESIC
- Juárez J., (2011) “*Relación entre satisfacción laboral y productividad de los docentes de la facultad de educación y salud de la universidad Nacional San Martin Tarapoto*” (tesis inédita para obtener el título Profesional de Doctor en Administración) Universidad Alas Peruanas, Tarapoto – Perú, Obtenido el día 17/01/19 de <https://es.scribd.com/doc/80719770/TESIS-JUANJUAREZ>
- Lind / Marchal / Wathem. (2012) “*Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía*”. Quinceava edición. México: McGraw-Hill.
- Matsumoto R. (2014) Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Revista Perspectiva* 33, 181-209.
- Morales C., (2009) “*Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Asisten al Servicio de Urgencias, frente a la atención de enfermería en un institución de primer nivel de atención en salud Mistrato Risaralda Febrero a Abril 2009*” (Tesis inédita para obtener el Título de Enfermería). Pontificia Universidad Javeriana, Santa Fe de Bogotá- Colombia, obtenido el día 19/06/18 de:  
<http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- N. Singh/ Pang Leung (2000) “*International Perspectives on child and adolescent mental health*”. Primera edición. Elsevier Science Ltd.
- Newstrom, J., (2011) *Comportamiento Humano en el Trabajo* (13<sup>a</sup>. Ed). México: Mc Graw Hill.
- Ortiz Espinosa R., Muñoz Juárez, S., Martín del Campo, D., Torres Carreño, E. (2003) Consulta Externa en Instituciones de Salud de Hidalgo. *Revista Panamericana de Salud Publica* 13(4), 229-239.
- Ortiz R. (2010) *Consulta Externa en Instituciones de Salud de Hidalgo*- México, Pearson Educación.
- Paredes R., (2006) “*Relación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del hospital Dr. Pedro Emilio Carrillo, Valera estado Trujillo. Enero – Marzo 2006*”, (Tesis inédita para optar el Título Profesional de Especialista en gerencia de servicio de salud). Universidad Católica

Andrés Bello Trujillo – Peru, obtenido 22/01/19 de:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ9475.pdf>

Palma, S. (1999). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/4909/4764>

Palma S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología U.R.P.* (vol. IX n.º 1).

Pizzo, M. (2018, 01,16). *Calidad en el Servicio*. Siete Factores Claves que Causan Deficiencias en la realización de los servicios. Recuperado de: <http://www.degerencia.com/mpizzo>

Porret, M. (2008). *Recursos humanos: Dirigir y gestionar personas en las organizaciones* (3ª ed.). Madrid, España: ESIC

Quispe Y, (2015) “*Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas- 2015*” (Tesis inédita para obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú, obtenido el día 02/07/18 de : <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera I, (2016) “*Influencia del Clima Organización en la Satisfacción del Personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital – Félix Mayorca Soto de Tarma, 20015*” (Tesis para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería En Centro Quirúrgico) Universidad Mayor de San Marcos, Lima – Perú Obtenido el día 10/08/18 de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5287/1/River\\_ri.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5287/1/River_ri.pdf)

Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. (10ª Ed.), México, Pearson Educación.

Robbins, S. y Coulter (2014) *Administración* (12ª Ed.), México, Pearson Educación.

Robbins, S. y Judge T., (2009) *Comportamiento Organizacional*. (13ª Ed.), México, Pearson Educación.

Saldaña, J. (2018, 01,16). *Conceptualización de Calidad*. Recuperado de: <http://www.degerencia.com/jsaldana>

Schermerhurn, J., Hunt, J. y Osborn Richard N. (2005). *Comportamiento organizacional*. México, Pearson Educación.



Sánchez A., (2005) “*Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicas de Ixmiquilpan Hgo*” (Tesis inédita para obtener el Título de Médico Cirujano) Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo - México, obtenido el día 15/01/19 de:

[https://www.uaeh.edu.mx/nuestro\\_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf)

Setó, D. (2004) *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Madrid, Esic Editorial.

Simón G., (2012) “*Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Sanco Carlos Pellegrini*” (Tesis inédita para optar el Título Profesional de Maestría en gestión de sistemas y servicios de salud) Universidad Nacional de Córdoba – Argentina, obtenido el día: 10/01/19 de [http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis\\_MGSSS\\_Simon.pdf](http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simon.pdf)

Stephen, R .,y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* 15° edición, México D.F.: Pearson Educación .

Sum M.,(2015) “*Motivación y Desempeño Laboral*” Tesis para optar el grado de Licenciado de Psicología Industrial/Organizacional, Quetzal Tenango - Guatemala obtenido el día 20/08/18 de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pd>

Torres Olivia, (2015) *Investigación de Campo: “Insatisfacción Laboral”*, Guadalajara Jalisco - México

Vargas, M., y Aldana, L. (2007) *Calidad y Servicio*. (3<sup>a</sup>. Ed.) Colombia, Ecoe-Ediciones.

Zelada V., (2015) “*Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja 2014*” Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública, Universidad Mayor de San Marcos, Lima – Perú, Obtenido el día 28/08/18 de: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### CALCULO DEL COEFICIENTE DEL ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K** : Es el número de ítems.  
 **$\sum S_i^2$**  : Sumatoria de varianzas de los ítems.  
 **$S_T^2$**  : Varianza de la suma de los ítems.  
 **$\alpha$**  : Coeficiente de Alfa de cronbach.

#### TABLA DE VALORACIÓN Y FORMULA DE APLICACIÓN

Tabla

Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) (Landis y Koch, 1977)

Valor del CCI	Fuerza de la concordancia
>0,90	Muy buena
0,71-0,90	Buena
0,51-0,70	Moderada
0,31-0,50	Mediocre
<0,30	Mala o nula

#### 10.4 APLICACIÓN DE RESULTADOS

A partir de la aplicación del instrumento de medición, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 22, para los ítems de la Variable Desempeño y Satisfacción Laboral ítems para la Variable 2, obteniéndose una Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) **0.734** que indica una confiabilidad significativa del 0.82 que supera el mínimo establecido de 0.50, lo que denota un nivel alto de precisión del instrumento.

## Anexo 2 Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	23	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.734	56

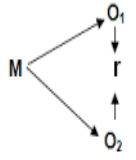
*Fuente: N. Singh/ Pang Leung (2000) “International Perspectives on child and adolescent mental health”. Primera edición*

*Formato UPN*

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACION

“RELACION ENTRE EL DESEMPEÑO CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA LIAMATAMBO CAJAMARACA  
SAC 2018”

Planteamiento del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Muestra	Diseño	Instrumento	Estadística
<p>Pregunta General</p> <p>¿Cuál es relación del desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC. 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el Desempeño con la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</li> <li>•Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión</li> </ul>	<p>Hipótesis General</p> <p>El desempeño se relaciona directamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la clínica Limatambo Cajamarca SAC – Cajamarca 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La relación directa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas en los</p>	<p>Variable 1</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Indicadores</p> <p><i>Capacidad</i></p> <p><i>Desempeño</i></p> <p><i>Entorno Laboral</i></p> <p><i>Rendimiento</i></p> <p><i>Adaptabilidad</i></p> <p><i>Comunicación</i></p> <p><i>Iniciativa</i></p> <p><i>Conocimientos</i></p> <p><i>Desarrollo de Talentos</i></p>	<p>Población</p> <p>La población del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C, 2018. Está constituida por 23 colaboradores de ambos sexos, cuyas edades están comprendidas entre los 20 y 55 años.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue el total del personal del área de hospitalización que</p>	<p>Método :Inductivo deductivo</p> <p>Diseño : Descriptivo Correlacional</p> <p>El Diseño se diagrama de la siguiente manera</p>  <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la V.1. O<sub>2</sub> = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p>	<p>Técnica :</p> <p>Cuestionario</p> <p>Instrumento :</p> <p>Hoja de cuestionario para las variables Desempeño y Satisfacción laboral</p>	<p>Estadígrafo de Coeficiente de correlación de Spearman.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$

	<p>beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</li> <li>•Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</li> <li>•Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</li> <li>•Determinar la relación</li> </ul>	<p>colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</p> <p>La relación directa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</p> <p>La relación directa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</p> <p>Existe la relación</p>	<p><i>Comportamiento</i></p> <p><i>Recompensa</i></p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Indicadores:</p> <p><i>Infraestructura</i></p> <p><i>Ambiente de trabajo</i></p> <p><i>Incentivos</i></p> <p><i>Bonos</i></p> <p><i>Adicionales</i></p> <p><i>Normas</i></p> <p><i>Reglas</i></p> <p><i>Acuerdos</i></p> <p><i>Lineamientos de la Organización.</i></p> <p><i>Grado de Interacción</i></p> <p><i>Relación de amistad entre los colaboradores.</i></p> <p><i>Línea de carrera</i></p>	<p>fueron 23 colaboradores del de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018 para el estudio de las variables de desempeño y satisfacción laboral, se consideró a todos para la encuesta.</p>			
--	---	---	---	---	--	--	--

	<p>entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</p> <p>•Determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</p>	<p>directa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</p> <p>La relación directa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</p> <p>La relación directa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores del área de</p>	<p><i>Valoración</i></p> <p><i>Tareas</i></p> <p><i>Actividades Diarias</i></p> <p><i>Evaluación Subjetiva</i></p> <p><i>Evaluación Valorativa</i></p>				
--	---	--	--	--	--	--	--

		<p>Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018. La relación directa entre el desempeño con la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

## ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLINICA LIMATAMBO 2018

**Anexo 04 La presente encuesta será anónima y con finalidad de investigación.**

**Objetivo:** Recopilar información relevante para diagnosticar el grado de satisfacción laboral de los trabajos.

**Instrucción:** Lee cuidadosamente cada uno de las preguntas y responde a los enunciados señalados; la opción que mejor refleja tu grado de satisfacción. Marcar con una aspa (X) lo que mejor refleje su punto de vista.

}

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN TALENTO HUMANO</b>					
1. ¿Usted cree que tiene la capacidad de resolver cualquier inconveniente que se le presenta en la empresa?					
2. ¿Usted cree que sus capacidades son las necesarias para la empresa?					
3. ¿Su desempeño en la empresa es reconocido por jefes y compañeros?					
4. ¿Usted cree que su desempeño en la empresa lo hace indispensable ?					
<b>DIMENSIÓN FACTORES INTERNOS</b>					
5. ¿Cree usted que tiene la capacidad de laborar en un entorno que no conozcas?					
6. ¿Cree usted que la evaluación del desempeño ayuda a mejorar sus debilidades laborales en su entorno?					
7. ¿Considera usted que la motivación que le brinda la empresa favorece su desempeño laboral?					
<b>DIMENSION EVALUACIONES</b>					
8. ¿Considera usted que su rendimiento en el trabajo es satisfactorio?					
9. ¿Cree usted que sus superiores están conformes con su rendimiento?					
10. ¿Cree usted que al momento de su ingreso a la empresa le fue fácil adaptarte al ritmo de sus compañeros y jefes?					
11. ¿Tubo charlas de capacitación de las nuevas funciones que iba desempeñar?					
12. ¿A usted se le hace fácil expresar sus opiniones en su trabajo?					
13. Considera usted que hay una buena comunicación con sus jefes y compañeros de trabajo?					
14. ¿Considera usted que tiene iniciativa propia para realizar sus funciones diarias?					
15. ¿Considera usted que tiene libre decisión para mejorar sus funciones en el trabajo?					
16. ¿Cree usted que su empresa utiliza herramientas apropiadas para realizar o medir sus conocimientos en el desempeño de sus actividades?					
17. ¿Cree usted que la metodología y conocimientos empleados en el servicio de la empresa es apropiada?					
18. ¿Considera usted que desarrolla sus talentos satisfactoriamente en su área?					
19. ¿Puede hacer usted una línea de carrera en su empresa?					
20. ¿Considera usted que su comportamiento con sus compañeros de trabajo es adecuado?					
21. ¿Cree usted que hay compañerismo entre sus compañeros de trabajo?					
22. ¿Considera usted que recibe algún tipo de felicitación cuando su desempeño laboral es satisfactorio?					
23. ¿Recibe un bono de producción cuando su rendimiento es óptimo?					



**ENCUESTA SATISFACION LABORAL EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACION DE LA CLINICA LIMATAMBO  
2018**

**Anexo 05 La presente encuesta será anónima y con finalidad de investigación.**

**Objetivo:** Recopilar información relevante para diagnosticar el grado de satisfacción laboral de los trabajos.

**Instrucción:** Lee cuidadosamente cada uno de las preguntas y responde a los enunciados señalados; la opción que mejor refleja tu grado de satisfacción. Marcar con una aspa (X) lo que mejor refleje su punto de vista.

**1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre**

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN CONDICIONES FÍSICA Y / O MATERIALES</b>					
1. ¿Considera usted que su centro de trabajo reúne las condiciones de infraestructura y equipos necesarios para trabajar?					
2. ¿Cree usted que el diseño de la infraestructura de la clínica es la adecuada?					
3. ¿Cree usted que su centro de trabajo cuenta con paredes resistentes a un temblor y que tiene una adecuada señalización?					
4. ¿Cree que el diseño de las paredes es la adecuada?					
5. ¿Cree usted que su empresa considera la ergonomía para el mantenimiento de un ambiente agradable?					
6. ¿Cree usted que su empresa le brinda la comodidad adecuada en el ambiente de trabajo?					
<b>DIMENSIÓN BENEFICIOS LABORALES Y / O REMUNERACIÓN</b>					
7. ¿Usted percibió algún incentivo adicional aparte de sueldo?					
8. ¿En su empresa considera los bonos de producción?					
9. ¿Considera usted, que son justo los bonos adicionales que recibe?					
10. ¿Recibe gratificaciones establecidas por el Estado?					
<b>DIMENSION POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS</b>					
11. ¿Considera usted adecuada las normas establecidas en la empresa donde trabaja?					
12. ¿Considera usted que sus superiores respetan las normas establecidas?					
13. Considera usted que sus compañeros respetan las reglas de trabajo ?					
14. Considera que sus jefes inmediatos y compañeros respetan los acuerdos establecidos en el trabajo?					
15. Cree usted que se han cumplido los acuerdos establecidos en su empresa?					
16. ¿Considera usted que sigue los pasos de la misión y visión de la empresa?					
17. ¿Considera usted que se están cumpliendo las metas establecidas en la empresa de acuerdo a sus lineamientos?					
<b>DIMENSION RELACIONES SOCIALES</b>					
18. ¿Considera usted que existe un grado de interacción entre los compañeros de trabajo?					
19. ¿Cree usted que hay respeto y consideración entre los colaboradores de la empresa y las autoridades?					
20. ¿Cree usted que hay un buen clima laboral?					
21. ¿Considera usted que hay una buena relación entre jefes y compañeros de trabajo?					

<b>DIMENSION DESARROLLO PERSONAL</b>					
22. ¿Considera usted que recibe capacitaciones que le permitan el crecimiento personal y así lograr sus objetivos?					
23. ¿Considera usted que puede hacer línea de carrera en la empresa?					
<b>DIMENSION DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
24. ¿Recibe usted capacitaciones que le permitan el crecimiento personal?					
25. ¿Se siente valorado por la empresa en el trabajo que le asignan?					
26. ¿Considera usted que las tareas que realiza son valiosas para la empresa?					
27. ¿Considera que las tareas asignadas están bien distribuidas?					
28. ¿Cree usted que las actividades diarias que realiza son eficientes?					
29. ¿Considera usted que la actividad que realiza diariamente le hace sentir bien consigo mismo?					
<b>DIMENSION RELACION CON LA AUTORIDAD</b>					
30. ¿Considera usted si recomendarías a alguien para que labore en su empresa?					
31. ¿Cree usted que existe una relación adecuada entre jefes y colaboradores?					
32. ¿Recibe algún tipo de reconocimiento pro la empresa?					
33. ¿Consideras usted que se siente valorado por la empresa?					

## Anexo 6

### FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- I. REFERENCIA.
- 1.1. Experto: Roberto Ambaspata Lozano
- 1.2. Especialidad: Administración / Contabilidad
- 1.3. Cargo actual: DOCENTE
- 1.4. Grado Académico: MBA (Master of Business Administration)
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta / Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: .....

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.	/					
2	Formulación con lenguaje apropiado.	/					
3	Adecuado para los sujetos en estudio.	/					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	/					
5	Suficiente para medir la variable.	/					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	/					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	/					
8	Expresado en hechos perceptibles.	/					
9	Tiene secuencia lógica.	/					
10	Basado en aspectos teóricos.	/					
Total		50					

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = \dots\dots\dots 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

Firma y sello del Experto

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA.**

1.1. Experto: KPIAS MONTENEGRO CASAPERO  
 1.2. Especialidad: ADMINISTRADOR  
 1.3. Cargo actual: DOCENTE  
 1.4. Grado Académico: DOCTOR  
 1.5. Institución: UPN  
 1.6. Tipo de instrumento: ENCUESTA - CUESTIONARIO  
 1.7. Lugar y fecha: .....

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.	/					
2	Formulación con lenguaje apropiado.	/					
3	Adecuado para los sujetos en estudio.	/					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	/					
5	Suficiente para medir la variable.	/					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	/					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	/					
8	Expresado en hechos perceptibles.	/					
9	Tiene secuencia lógica.	/					
10	Basado en aspectos teóricos.	/					
Total		50					

Coefficiente de valoración porcentual: c=..... 100%.....

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

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

  
 .....  
 Firma y sello del Experto

## Anexo 7

### Variables

- Desempeño laboral
- Satisfacción Laboral

### Operacionalización de variables

Variable 01	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Desempeño Laboral</b>	Chiavenato (2007) Considera que el desempeño laboral es una percepción de como una persona desarrolla sus actividades, de los resultados que debe alcanzar y de su potencial. p. 203	Actitudes y percepciones efectivas en relación al aprendizaje	Capacidad
			Desempeño
		Factores Internos	Entorno Laboral
		Evaluaciones	Rendimiento
			Adaptabilidad
			Comunicación
			Iniciativa
			Conocimientos
			Desarrollo de Talentos
			Comportamiento
Recompensa			

Fuente: Chiavenato, I. (2007) “Administración de Recursos Humanos”. Octava edición  
Formato UPN

Estas dimensiones e indicadores son solo válidos para la presente investigación y los resultados sustentan la misma.

Variable 02	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Satisfacción Laboral</b>	<p><b>Robbins y Judge (2013)</b></p> <p>Se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.</p>	<b>Factor I: Condiciones física y/o materiales</b>	Infraestructura
			Ambiente de trabajo
		<b>Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos.</b>	Incentivos
			Bonos Adicionales
		<b>Factor III: Políticas Administrativas</b>	Normas
			Reglas
			Acuerdos
			Lineamientos de Organización.
		<b>Factor IV: Relaciones Sociales.</b>	Grado de Interacción
			Relación de amistad entre los colaboradores
		<b>Factor V : Desarrollo Personal</b>	Línea de carrera
		<b>Factor VI: Desempeño de tareas.</b>	Valoración
			Tareas
			Actividades Diarias
<b>Factor VII: Relación con la autoridad.</b>	Evaluación Subjetiva		
	Evaluación Valorativa		

Fuente: Robbins, S & Judge, T. (2009) "Comportamiento Organizacional".

Elaboración propia

Formato UPN

