



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ENFERMERÍA EN LA CLÍNICA MADRE DE CRISTO SAC TRUJILLO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Elva Huaman Silva

Maria Luz Ortecho Rivasplata

Asesor:

Ing. Mg. Luis Guido Tresierra Ayala

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios por permitirme alcanzar una meta más trazada en mi vida

Con amor para mis tíos Gloria y Eliseo por su apoyo constante

A mi amado esposo Jorge Luis por acompañarme este arduo camino por que Siempre me apoyaste para y por su amor incondicional.

Bach. Elva Huaman Silva

Ante todo, a Dios, por haberme dado la oportunidad de Vivir.

A mi madre Marina, por su motivación constante y sobre todo por su amor y ánimo incondicional.

A mi bebé Ithan por ser una personita que me motivo para seguir en esta hermosa etapa de aprendizaje.

A mis compañeros, por su respaldo y entendimiento en momentos complicados.

Bach. Maria Luz Ortecho Rivasplata

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por ayudarme en cada paso que he dado, a mi familia porque me apoyo cada momento de dificultad que se me ha presentado. A mi hijo Mateo quien me motivo para seguir adelante con mis estudios universitarios.

Bach. Elva Huaman Silva

Agradezco a Dios por protegerme en todo mi camino y darme mucha fuerza para superar los obstáculos que se presentaron. A mi madre, porque siempre está ahí motivándome, diciendo que tengo que seguir y terminar mi carrera universitaria A mi compañera de tesis Elva por su comprensión y brindarme su ayuda incondicional y desinteresada.

Bach. Maria Luz Ortecho Rivasplata

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 ¿Está de acuerdo con la infraestructura de la empresa? -----	30
Tabla N°2 ¿Está de acuerdo con los equipos y materiales para realizar su trabajo?-----	31
Tabla N°3 ¿Está de acuerdo con la señalización en caso de emergencia? -----	32
Tabla N°4 ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe a cambio de su trabajo? -----	33
Tabla N°5 ¿Está de acuerdo con la forma que se realizan las promociones y ascensos dentro de la organización? -----	34
Tabla N°6 ¿Está de acuerdo con el lapso que debe transcurrir para poder acceder a un ascenso?-----	35
Tabla N°7 ¿Está de acuerdo con el modelo de liderazgo que asumen los gerentes-----	36
Tabla N°8 ¿Está de acuerdo con la forma en que se toman las decisiones en la gerencia o jefaturas pertenecientes a la empresa?-----	37
Tabla N°9¿Está de acuerdo con la forma en que se canalizan las relaciones interpersonales? 38	
Tabla N°10 ¿Está de acuerdo con la forma de comunicación que diariamente se aplica dentro de la organización? -----	39
Tabla N°11 ¿Está de acuerdo con la afirmación, de que cuando se trabaja en equipo y de forma coordinada se logran grandes resultados?-----	40
Tabla N°12 ¿Está de acuerdo con las políticas sobre el personal, adoptada por la organización?-----	41
Tabla N°13 ¿Está de acuerdo en que se debe proporcionar bonos a los mejores colaboradores para incentivar la competitividad dentro de la organización? -----	42
Tabla N°14 ¿Está de acuerdo que se debe priorizar la comunicación entre jefes y subordinados que aporten mayor información y se tomen las mejores decisiones? -----	43
Tabla N°15 ¿Ha recibido usted cursos de capacitación que le permitan mejor significativamente su rendimiento?-----	44
Tabla N°16 ¿La empresa siempre se preocupa por el bienestar de sus colaboradores?-----	45
Tabla N°17 ¿Los objetivos de la organización están visibles y resultan fáciles de alcanzar?-	46
Tabla N°18 ¿Me siento orgulloso de formar parte de esta importante empresa? -----	47
Tabla N°19 ¿Las opiniones de los colaboradores son recibidos por los altos directivos? ----	48
Tabla N°20 ¿Todos respetan la señalización de la clínica? -----	49
Tabla N°21¿Posee usted la información actualizada sobre los acontecimientos importantes? 50	
Tabla N°22 ¿Se esfuerza al máximo por hacer su trabajo de la mejor manera posible? -----	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 ¿Está de acuerdo con la infraestructura de la empresa? -----	30
Figura N°2 ¿Está de acuerdo con los equipos y materiales para realizar su trabajo?-----	31
Figura N°3 ¿Está de acuerdo con la señalización en caso de emergencia? -----	32
Figura N°4 ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe a cambio de su trabajo? -----	33
Figura N°5 ¿Está de acuerdo con la forma que se realizan las promociones y ascensos dentro de la organización? -----	34
Figura N°6 ¿Está de acuerdo con el lapso que debe transcurrir para poder acceder a un ascenso?-----	35
Figura N°7 ¿Está de acuerdo con el modelo de liderazgo que asumen los gerentes-----	36
Figura N°8 ¿Está de acuerdo con la forma en que se toman las decisiones en la gerencia o jefaturas pertenecientes a la empresa? -----	37
Figura N°9¿Está de acuerdo con la forma en que se canalizan las relaciones interpersonales?38	
Figura N°10 ¿Está de acuerdo con la forma de comunicación que diariamente se aplica dentro de la organización? -----	39
Figura N°11 ¿Está de acuerdo con la afirmación, de que cuando se trabaja en equipo y de forma coordinada se logran grandes resultados?-----	40
Figura N°12 ¿Está de acuerdo con las políticas sobre el personal, adoptada por la organización?-----	41
Figura N°13 ¿Está de acuerdo en que se debe proporcionar bonos a los mejores colaboradores para incentivar la competitividad dentro de la organización? -----	42
Figura N°14 ¿Está de acuerdo que se debe priorizar la comunicación entre jefes y subordinados que aporten mayor información y se tomen las mejores decisiones? -----	43
Figura N°15 ¿Ha recibido usted cursos de capacitación que le permitan mejor significativamente su rendimiento?-----	44
Figura N°16 ¿La empresa siempre se preocupa por el bienestar de sus colaboradores? -----	45
Figura N°17 ¿Los objetivos de la organización están visibles y resultan fáciles de alcanzar? 46	
Figura N°18 ¿Me siento orgulloso de formar parte de esta importante empresa? -----	47
Figura N°19 ¿Las opiniones de los colaboradores son recibidos por los altos directivos? ----	48
Figura N°20 ¿Todos respetan la señalización de la clínica? -----	49
Figura N°21 ¿Posee usted la información actualizada sobre los acontecimientos importantes?50	
Figura N°22 ¿Se esfuerza al máximo por hacer su trabajo de la mejor manera posible? -----	51

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad medir la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018, para ello se realizó un diagnóstico que permitió hacer posible esta investigación. Se han tomado varios aspectos dentro de lo posible, debido que son elementos indispensables al momento de la evaluación de la satisfacción y el desempeño laboral; abriendo la posibilidad de analizar y describir las causas y consecuencias de un mal desempeño laboral por parte de los colaboradores del área. Es necesario precisar que se utilizó un diseño descriptivo correlacional, el tamaño de muestra estuvo conformado por 32 colaboradores y cuestionario de 22 preguntas que al aplicarlas y analizarlas hicieron posible que se cumplan con los objetivos. Para finalizar podemos aseverar que, la satisfacción laboral influye de manera positiva, con un nivel medio alto en el desempeño de los colaboradores de la Clínica Madre de Cristo.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Para la presente investigación, se estudió a la empresa Clínica Madre de Cristo se dedica al sector salud, esta institución es promovida por la Congregación de las Hermanas del Buen Socorro, inicio su construcción en Marzo de 1967 en áreas pertenecientes a la Congregación y se terminó el 25 de Junio de 1967 fecha que se dio por declarada la apertura y funcionamiento de un nuevo centro de salud del poblado menor La Esperanza, después inicia oficialmente su servicio como Clínica el 4 de noviembre del 2008, fecha en que le otorga la constancia de funcionamiento para tal fin.

Incrementó sus actividades; brindando servicio con especialidades médicas, las que están a disposición en 14 consultorios: Neurología, otorrinolaringología, dermatología, pediatría, ginecología, odontología, medicina interna, urología, cirugía, medicina alternativa, obstetricia, psicología, nutrición y fisioterapia; en horario de lunes a sábado. Se ofrecen también servicios de apoyo al diagnóstico: laboratorio, radiografía, ecografías y electrocardiogramas, también servicios de ayuda al tratamiento como farmacia.

Ahora la Clínica cuenta con una infraestructura moderna, constituida por 3 niveles, donde ofrecemos servicios médicos y de enfermería a cargo de profesionales calificados, con sensibilidad humana y calidad científica. Además, nuestros equipos están a disposición de todos los pacientes las 24 horas de día. La ampliación de servicios en diferentes especialidades y el crecimiento de la infraestructura, han permitido la consolidación de la actual Clínica, se con un área de hospitalización con habitaciones amplias, acogedoras e iluminadas.

La Clínica acoge y atiende a una población aproximada de 151,846 habitantes del distrito de la Esperanza, provincia de Trujillo Región La Libertad.

En la Clínica defendemos la vida, servimos a los pacientes sin mirar su condición social y nos esforzamos porque la población que acude a nuestra institución

reciba atención integral de calidad y con calidez, de acuerdo al carisma de las hermanas del Buen Socorro.

1.1.1. Descripción de la realidad problemática

La satisfacción laboral en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional, La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización (Schneider, 2012).

La satisfacción laboral se ha relacionado más con el desempeño, cuando éste es medido a través de aspectos económicos más bien relacionados con la productividad, se enfatizan en que los individuos están satisfechos con su trabajo hasta el grado en que les permita obtener lo que desean, y su desempeño será eficiente cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades. Las empresas que cuentan con más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con menos empleados satisfechos, diversos estudios explican que, a mayor satisfacción laboral en los trabajadores de una organización, el compromiso con la empresa aumenta y esto se reflejará resultados positivos en el desempeño de cada uno de los colaboradores. La organización va a mejorar en su calidad de atención a los pacientes; la competencia global exige a las empresas desarrollen empleados más comprometidos y motivados en sus ocupaciones y esto puede obtenerse a través de la satisfacción laboral.

El desempeño del personal de salud es fundamental porque repercute de forma inmediata en la calidad de atención del servicio, la salud de la población se entiende por correcto desempeño, al personal que trabaja de forma sensible a las necesidades, justa y eficiente para lograr los mejores resultados sanitarios posibles dado los recursos y las circunstancias. La clínica se encuentra en el sector terciario o de servicios. En la industria del cuidado de la salud, brinda servicios para satisfacer las necesidades de prevención, diagnóstico, tratamiento y recuperación de los pacientes. Estos, al ser clientes (pacientes) de las empresas de salud, además de tener, en su calidad de personas, derechos humanos incluyendo a la salud, también tienen, en su calidad de clientes, derechos de consumidor que exigen calidad tanto en la atención médica como en la administrativa. En este sector, profesionales de salud como médicos y farmacéuticos prestan los servicios de prescripción médica y específicamente la prescripción de fármacos. En este sector, también se encuentran las compañías de seguros, las entidades prestadoras de salud y la seguridad social, las cuales satisfacen la necesidad de tranquilidad ante los riesgos en la salud del paciente/cliente.

Existen dificultades que presentan los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC. Una de ellas es con respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores, se pudo percibir algunas causas, entre las cuales tenemos; las relaciones interpersonales no son tan buenas entre los colaboradores del área, no hay confianza entre ellos, la lealtad laboral se está perdiendo, lo cual origina una comunicación deficiente entre los colaboradores; sus tareas no se encuentran bien elaboradas (cruce de horarios) causando malestar, furia de los colaboradores. El personal al no encontrarse satisfecho laboralmente en su área de trabajo, trae muchas consecuencias, como la desmotivación, al momento realizar alguna actividad encomendada, también hay colaboradores que están abandonado su centro de labor, debido que no están contentos en su ambiente, con su entorno que les rodea, inclusive sin ir más al extremo, puede ocasionar renuncia por parte de los colaboradores. Pero sobre todo y el más importante, ocasiona un bajo desempeño laboral de los colaboradores, y repercute en el servicio que brindan a los clientes(pacientes).

La problemática de los colaboradores del área de enfermería, se describe a finales del año 2017 e inicios del año 2018, reflejando una influencia negativa con un nivel bajo. Sin embargo, mediados del año 2018, hubo cambios en la parte administrativa, lo cual conlleva a evoluciones positivas y buenas para la empresa y sobre todo para el área de enfermería, que se detallara en las conclusiones.

1.1.2. ANTECEDENTES

1.1. 2.a. Antecedentes Internacionales:

-Según Espaderos (2016) indica en su investigación y de acuerdo al estudio, “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía” Universidad Rafael Landívar, de Cotzumalguapa, el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por eso que se caracterizan por presentar actitudes buenas como dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo, además también se presenta un nivel de desempeño laboral alto en los colaboradores se encuentra alto, por lo que manifiesta actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo. El nivel de relación generó en cuanto a satisfacción laboral en los

colaboradores es alto, es por eso que se considera buenas actitudes como ambiente de trabajo, comunicación, coordinación y motivación y recomendaciones.

1.1.2.b. Antecedentes Nacionales:

- Según Pizarro (2016), señala en su investigación de la tesis, “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel. Universidad Peruana Unión de la ciudad de Chachapoyas”, llegó a las siguientes conclusiones: la presente investigación tuvo como su principal objetivo general se asume que existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores del colegio particular de ciencia y tecnología Alfred Nobel 2016. Para su estudio considero 42 trabajadores investigados, el 71.4% se considera que la satisfacción laboral es promedio, seguido a ello el 16, 7% de los colaboradores considera que la satisfacción laboral es bajo, de esta misma manera el desempeño laboral refleja un 64.3% como un indicador de nivel medio, seguido se refleja un 7.1% el desempeño laboral es bajo. Ambas variables tienen una tendencia similar baja alta. Los resultados están en un nivel medio y se podría considerar realizar mejoras para minimizar los niveles bajos de determinados indicadores.

-Según Cueva y Díaz (2016), en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017”, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, cuyo objetivo fue determinar que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco, el tipo de investigación es correlacional, donde se encuentra que la satisfacción laboral se relaciona significativamente en los colaboradores de Mibanco a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral, es por ello que la satisfacción laboral cumple un eje fundamental dentro del desempeño de la financiera porque sus colaboradores se encuentran en óptimas condiciones, en el desempeño laboral, la dimensión de significación de la tarea se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto. A mayor significación de las tareas mayor es el desempeño laboral.

1.1.3.c. Antecedentes Locales:

- Según Manosalva (2015) muestra en su búsqueda de tesis, “La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercialización y Distribución SAC: 2015”, Universidad Nacional de Trujillo, llego a determinar que la insatisfacción laboral influye de manera negativa en el desempeño de los colaboradores de la empresa, se logró identificar por medio de los resultados obtenidos que la empresa no brinda capacitaciones ninguna a sus trabajadores, por eso que se demuestra un bajo desempeño, además se evidencio que los trabajadores no se sienten satisfechos en la realización de su trabajo afectando de esta manera al desempeño, comprobaron que no existe buenas relaciones entre trabajadores haciendo esto un ambiente desagradable afectando el rendimiento de los trabajadores.

-Según Solano (2014), enseña en su investigación la “Relación entre la Satisfacción Laboral y Nivel de Desempeño de los Trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco, Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco”, el objetivo principal es determinar la relación entre la satisfacción laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del hospital de apoyo Leoncio Prado.

Se concluyó que el nivel alto de satisfacción genero un alto desempeño en los trabajadores del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, sin embrago una mediana o baja satisfacción se relacionó con un bajo desempeño profesional, en relación al desempeño de los profesionales, los que tuvieron alto porcentaje de desempeño fueron los médicos con un 80%, siguiendo de los contactos con el 65%, los químicos farmacéuticos con 60%, los obstetras con el 50 %, así como los economistas, y por último los administradores con un 45%.

-Según Zavaleta (2014), según su estudio de la tesis “Nivel de desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral en la entidad financiera AMA en Pacasmayo”, Universidad Nacional de Trujillo, Pacasmayo, el objetivo principal es determinar la relación entre el nivel de desempeño de los trabajadores y la satisfacción laboral en la entidad financiera AMA de Pacasmayo, se utilizó una investigación correlacional, se concluyó que el desempeño de los trabajadores es regular debido a que tienen

escaso nivel de iniciativa, creatividad y poco conocimiento de las operaciones, en el factor humano y su relación con el desempeño las actitudes que asumen los trabajadores no es del todo excelente debido a que asumen actitudes poco adecuado.

1.1.3. MARCO TEORICO

1.1. 3.a. Definición de Satisfacción Laboral:

Existen diversas formas de definiciones de la satisfacción laboral dentro de la organización, podemos definir la satisfacción laboral como 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 (por ejemplo, un empleado satisfecho comentaría: “Disfruto de tener diversas tareas que hacer”). Existe una diferencia importante entre estos sentimientos de satisfacción relacionados con el trabajo y otros dos elementos de las actitudes de los empleados. El mismo trabajador podría tener una respuesta intelectual a su trabajo, situación en que se expresaría a un pensamiento objetivo o creencia como, mi trabajo es muy complejo, (Newstrom, 2011).

Por otro lado, el autor (Marquez & Zarco, 2014), menciona que la satisfacción laboral está relacionada con las actitudes positivas y placenteras de las experiencias positivas vividas dentro del ámbito laboral, esto puede estar relacionado con las relaciones que tenga con compañeros de trabajo, salario, el puesto de trabajo y la seguridad en el empleo, siendo determinantes para que el empleado se sienta cómodo y satisfecha en la actividad que realiza. Definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

En la actualidad, no existe una definición unánime aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación. A pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. En primer lugar, existe una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral

como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, (Harpaz, Loke, & Davis, 2011).

La satisfacción laboral como hemos mencionado en las líneas de arriba, es un sentimiento o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral, también es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las expectativas laborales de cada persona, una orientación afectiva positiva hacia el empleo podemos ver que su desempeño va hacer de alto y se sentirá a gusto en su empleo, así mismo las respuestas de cada empleo será de manera positiva y asertiva.

A. Dimensiones de la Satisfacción Laboral:

-Condiciones laborales o condiciones de trabajo: Está vinculado con la seguridad, calidad de vida y salud dentro del trabajo, dentro de la organización y con las actividades que realiza. En el área de enfermería es importante que el personal cuente con seguridad y equipo necesario para evitar cualquier infección al momento de realizar cualquier tipo de cirugía.

-Expectativas salariales: Son los objetivos laborales que tiene el trabajador dependiendo de su especialización, que espera de la organización en términos económicos. Todos nuestros trabajadores cuentan con mucha experiencia y buscan mejores expectativas salariales.

-Compensaciones económicas o remuneraciones: Es el valor asignado al pago es igual dentro del organización, el pago es igual dentro del área de enfermería, porque todas cuentan con las mismas condiciones laborales. La labor no es agotadora, pero es un trabajo bajo presión que tienen los colaboradores.

-Estilo de liderazgo: En la Clínica Madre de Cristo, su jefe es un líder de grupo con experiencia y trato hacia los colaboradores, es de vital importancia para proyectar motivación a través de estrategias y metas para cumplir con los objetivos establecidos.

-Relación con los trabajadores o Compañeros de trabajo: Respeto, apoyo y amistad con los compañeros de trabajo, es lo que espera de un colaborador de la clínica, de por sí, se considera como una familia ya que está dirigida por una congregación de monjas

lo cual ayuda a brindar un buen servicio para nuestros pacientes y también colaboradores, donde pasan mayor parte de su tiempo en la clínica.

-Políticas del personal: Abarca procedimientos y reglas para solucionar conflictos o evitar daños dentro del grupo y a los pacientes. Porque al llegar en caso extremo, la persona establecida está facultado para proceder con el despido inmediato al personal, siempre que este infrinja lo pactado.

B. Medición de la Satisfacción Laboral:

Medir la satisfacción laboral es muy amplio donde se utiliza diferentes instrumentos que permiten recoger información sobre las diferentes actitudes del trabajador en dimensiones múltiples del trabajo, existen distintos instrumentos que determinan los diferentes autores para llevar a cabo evaluaciones de satisfacción laboral. En la empresa Clínica Madre de Cristo SAC, se puede medir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del área de enfermería utilizando cualquiera de estos instrumentos:

Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82): Este es la herramienta más utilizada nivel nacional.

Cuestionario de Satisfacción S10/12 (Meliá y Peiró, 1989) este cuestionario constituye el solucionario más común para medir la satisfacción laboral y a la tensión en el trabajo (Melia, 2003).

La Escala de LIKERT: Esta escala de medición tiene origen del Psicólogo Rensis Likert, de esta se obtiene respuestas de un grupo de personas sobre ítems que pueden ser de 8 o más donde (1 es insatisfecho y 7 muy satisfecho), sirve para medir el grado de conformidad o satisfacción de una persona hacia una determinada situación. La escala de Likert utiliza respuestas fijas para ver si están en acuerdo o desacuerdo (Rensis Likert,1932).

C. Métodos la Satisfacción Laboral:

-Modelo de las características del trabajo:

Este modelo determina que las características del puesto de trabajo generan un estado psicológico en el individuo que repercute sobre su motivación y satisfacción laboral (Hackman y Oldham ,1976).

-Modelo dinámico de la satisfacción laboral:

El modelo la satisfacción laboral tiene que ver con a la interacción entre el trabajador y la situación laboral, depende de la oportunidades o facilidades que se tenga de manejar la situación, manifiesta que el individuo forma sus actitudes de acuerdo a como se dé determinado momento, tomando en cuenta sus necesidades sociales y el poder para regular dicha interacción. Bruggemann (1974) y Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975).

1.1.3.2.b. Definición del Desempeño Laboral:

Es una tendencia de gran escala hacia el empleado, es de impacto positivo en el colaborador y en la satisfacción laboral, como sabemos el desempeño laboral es un rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar. Se puede observar, que solo se evalúan la forma en que los colaboradores realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen desempeño laboral, (Robbins, 2004).

También se afirma que el desempeño laboral se entiende como el cumplimiento de las funciones y que se haya determinado por factores asociados al propio trabajador o a su ambiente de trabajo, en otras definiciones se declara que el desempeño laboral incluye la práctica, la dedicación, la coordinación, la participación en actividades complementarias por la capacidades y habilidades que posee cada individuo de la empresa, (Montenegro & Díaz, 2007).

A. Evaluación del Desempeño Laboral:

Para determinar el desempeño laboral, se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño. Los indicadores deberán ayudar a la gerencia para determinar una efectiva y eficiente la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la misión, visión de la organización, también, se debe estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento paralelo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa,

desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado.

Se observó que la evaluación del desempeño, es un desarrollo, el cual se evalúa el rendimiento del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna. La mayoría de los empleados, desea conseguir una retroalimentación, en la manera que cumplan sus actividades y personas que tienen a su cargo, el área de labores de otros empleados, deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que van a tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o el supervisor deben emprender una acción correctiva; de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede a lo esperado debe alentarse, (Wrthaer & Davis, 2005)

B. Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral:

Por lo general, cuando se crea un programa de evaluación de desempeño se planea, coordina y si se desarrolla bien va a generar benéficos de corto, mediano y largo plazo, los principales beneficiarios son el individuo, el jefe, la empresa, y la comunidad, (Chiavenato, 1999)

-Beneficios para el jefe:

Para evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, contando con un sistema de evaluación capaz de neutralizar la subjetividad. Asimismo, proponer medidas orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados, para poder comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación, y mediante este sistema la manera como está desarrollándose su comportamiento.

-Beneficios para el subordinado:

También se conoce los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios, a su vez, conoce cuales son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe y saber qué medidas está tomando su jefe con el fin de mejorar su desempeño, y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta y poder adquiere condiciones para hacer autoevaluación y autocrítica para su desarrollo y su autocontrol.

-Beneficios para la empresa:

En estas condiciones de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado, y a través de esto puede identificar los empleados que necesitan reciclaje y/o perfeccionamiento, y seleccionar los que tienen condiciones de transferencia o promoción y puede estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo

C. Dimensiones del Desempeño Laboral

Si nos referimos al desempeño laboral y sus dimensiones podríamos decir que existen gran diversidad de dimensiones de las que depende el desempeño laboral, los factores asociados al desempeño laboral y lo vamos a ver en varios autores manejan sus propias conceptos y dimensiones, continuando les mencionare algunas dimensiones con la que trabajare este proyecto. Para un mejor análisis y reflexión sobre el desempeño laboral, proponen las siguientes dimensiones, (Frtoul & Rosas, 2009).

-Relación con sus superiores:

Esta es una de las relaciones más importantes que se establecen en el entorno laboral son las de los empleados con sus superiores. Relaciones que pueden generar el ambiente y la motivación necesaria para el desempeño positivo del trabajo. Pero no en todas las empresas esta relación es igual. La aparición de nuevas tecnologías ha generado cierto “distanciamiento” entre jefes y empleados. La mensajería online, los conocidos e-mails, ha cambiado la manera de relacionarse en el entorno laboral. Los mensajes escritos son una “epidemia y un peligro”. Pueden llegar a ser un riesgo porque el chat o el e-mail han ido sustituyendo la comunicación oral, el cara a cara, provocando relaciones personales más superficiales y una dinámica laboral carentes de entusiasmo (Brow, 1990).

-Desempeño de condiciones físicas:

Las condiciones ambientales varían considerablemente de un área a otra y de una empresa a otra. Además, las evidencias indican que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado. Comprende:

- **Temperatura:** La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Así que, para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura esté regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo.
- **Ruido:** La intensidad del ruido se mide en decibeles, la cual es una escala logarítmica. Una diferencia de 10 decibeles en la intensidad es realmente 10 veces la diferencia en el nivel del sonido. La evidencia de los estudios del ruido indica que ruidos constantes o predecibles generalmente no causan deterioro en el desempeño en el trabajo. Si lo hay, es a niveles de cerca de 90 decibeles, lo cual es equivalente al ruido generado por un tren subterráneo a seis metros. Pero los efectos del ruido impredecible parecen ser uniformemente negativos, tienden a interferir con la capacidad de los empleados de concentrarse y poner atención. Los ruidos fuertes y no predecibles también tienden a incrementar la excitación y llevar a una reducción en la satisfacción en el trabajo.
- **Iluminación:** La intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de la precisión requerida. De la edad del empleado las ganancias en desempeño a niveles altos de iluminación son mucho más grandes para los adultos que para los empleados jóvenes. Los beneficios de un incremento en la iluminación no son lineales. Son mayores a niveles relativamente más bajos de iluminación y disminuyen en magnitud conforme la iluminación se incrementa a moderada y de ahí a niveles altos.
- **Calidad del aire:** En relación con el desempeño en el trabajo, la evidencia indica que diversos contaminantes pueden reducir la producción o la precisión en muchas tareas. La gente parece acostumbrarse al aire contaminado. La gente se vuelve menos interesada. Acerca de los altos niveles de contaminación y se siente menos amenazada por la exposición prolongada a tales condiciones (Ackermna, 2004).

-Desempeño con la participación en las decisiones:

La participación en la toma de decisiones puede mejorar la calidad y la aceptación de las decisiones, fomenta la motivación y la autoestima de los trabajadores y mejora las relaciones interpersonales con los empleados. Pero no es siempre fácil

el delegar. Un hacendado se preguntaba por qué sus trabajadores venían directamente a él con sus problemas y preguntas sobrepasando al supervisor. Después de considerar el asunto, éste hacendado se dio cuenta que al contestar las preguntas y resolver los problemas de sus empleados estaba alentándolos a que continuaran con éste mal hábito. En cambio, lo que necesitaba, era apoyar a su supervisor dejando que los empleados acudiesen a él para exponer sus problemas (Ponce, 1998).

-Desempeño del rendimiento:

El desempeño de rendimiento ha sido interpretado de muchas formas y ha sido abordado con muchas y diferentes técnicas provenientes de todas las ramas de la psicología. Hay técnicas que se basan en la modificación de comportamientos, otras que pretenden establecer una suerte de “programación” del inconsciente de las personas y así muchas más. Sin embargo, pocas veces se tiene en cuenta que el verdadero trabajo sobre el desempeño va más allá de los individuos. Un proceso adecuado de mejora del desempeño debe incluir el nivel de la organización, el nivel de los procesos y el nivel de las personas.

-Desempeño con el reconocimiento:

El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados.

“El reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente. Nada motiva más que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito. Por tanto, cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral”.

D. Medición del Desempeño Laboral:

Como sabemos no existe un formato de valoración mejor que los demás. Cada uno cuenta con aspectos positivos y negativos en función de la administración, del desarrollo y de la defensa jurídica. La elección del sistema debería depender en

gran medida del principal objetivo de la valoración, (Fremont, Kast, Rosenzweig, & Jame, 1985).

Los formatos más habituales, más defendibles jurídicamente y más prometedores pueden clasificarse de dos maneras:

Estas mediciones son por el tipo de juicio que se requiere, por el objeto de la medición. En primer lugar, los sistemas de valoración que parten de un juicio relativo piden a los supervisores que comparen el rendimiento de los empleados con el de otros empleados que realizan las mismas tareas. Los juicios absolutos piden a los supervisores que hagan juicios sobre el rendimiento de un empleado a partir, únicamente, de estándares de rendimiento.

En segundo lugar, los sistemas de medición del rendimiento pueden clasificarse según el tipo de datos de rendimiento sobre los que se centran datos de características, datos de comportamiento y datos de resultados. Son una comparación que llevan a cabo los supervisores de un empleado a otro, lo que conlleva a ventajas y desventajas las cuales no dejan clara la amplitud de las diferencias, no entregan información de lo malo o lo bueno, se le obligan a hacer diferencias., ellos son generales y conflictivos. El juicio absoluto es la comparación del rendimiento del empleado hacia los estándares. Todos pueden recibir una calificación excelente. Estos estándares de evaluación diferente, evita conflictos entre empleados. Las evaluaciones utilizan diferentes dimensiones de rendimiento esto permite al empleado obtener más información.

E. Métodos del Desempeño Laboral:

Estos métodos son ejemplares o una forma que un individuo propone y sigue en la ejecución de un determinado proyecto. Los siguientes métodos de evaluación del desempeño, (Davis & Wrther, 2005).

Las técnicas más comunes son:

- **Escalas de puntuación:** La persona indicada debe conceder una evaluación subjetiva del desarrollo del empleado en una proporción de bajo a alto. La evaluación se basa en las decisiones de la persona que confiere la calificación. Se habitúe conceder valores numéricos a cada punto, con el propósito de permitir la

obtención de varios cómputos. Su utilidad son la facilidad de su desarrollo y la sencillez de distribuir, los evaluadores demandan poca capacitación y se aplica a grupos grandes de empleados.

- **Escala de calificación conductual:** Emplea un sistema de comparación del rendimiento del empleado, con determinados parámetros conductuales específicos. La finalidad es la limitación de los elementos de distorsión y subjetividad. A partir de definiciones de desempeño aceptable y desempeño inaceptable obtenidas de diseñadores del puesto, otros empleados y el supervisor, se establece datos objetivos que permiten medir el desempeño. Una seria limitación del método radica en que método sólo puede completar un número limitado de elementos conductuales para ser efectivo y de administración práctica. La mayoría de los supervisores no actualizan los registros, debido a lo cual se disminuye la efectividad de este enfoque.

1.1.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

1.1. 4.a. Variable Independiente: Satisfacción Laboral.

Variables	Definición	Definición	Dimensiones	Indicadores
	Conceptual	Operacional		
Satisfacción Laboral	Es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo, (Marquez & Zarco, 2014).	Son actitudes positivas vividas dentro del centro de trabajo. Donde se refleja el estado emocional del colaborador frente a sus actividades.	Condiciones Laborales	Seguridad Calidad de Vida
			Expectativas Salariales	Condiciones Laborales
			Compensaciones Económicas	Servicios Prestados
			Estilo de Liderazgo	Toma de Decisiones
			Relación con los trabajadores o compañeros de trabajo	Compañerismo Respeto
			Políticas del personal	Responsabilidad Pacto

1.1.4.b. Variable Independiente: Desempeño Laboral

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es una actitud, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar. Se puede observar, que solo se evalúan la forma en que los colaboradores que realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen desempeño laboral, (Robbins, 2004).	Son actitudes o rendimientos que el colaborador aporta, en cuanto al cumplimiento de sus funciones a ejecutar.	Desempeño de Condiciones Físicas	Iluminación Temperatura
			Desempeño con la participación en las decisiones	Saber Escuchar
			Desempeño de rendimiento	Capacidad Actitud
			Desempeño en el Reconocimiento	Logro de Objetivos Compromiso
			Relación con sus superiores	Empatía Afinidad

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera influye la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la Clínica Madre de Cristo SAC Trujillo, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Medir la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018.
- Describir el Nivel del desempeño de los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC. Trujillo 2018.
- Medir la influencia de las dimensiones de la satisfacción laboral en la variable de desempeño de los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC Trujillo, 2018.

1.4.2. Hipótesis Especificas

- Influirá el nivel de satisfacción de manera significativa en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC Trujillo, 2018.
- El desempeño de los colaboradores será influido por el nivel de satisfacción laboral dentro del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC Trujillo, 2018.
- Las Dimensiones del nivel de satisfacción laboral influirán en la variable del desempeño de los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC Trujillo, 2018.

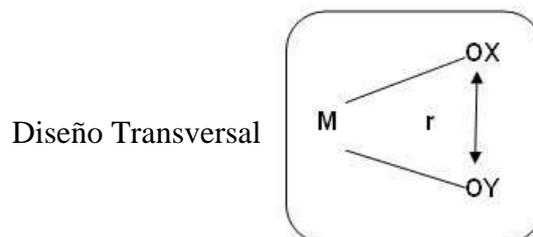
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

El presente estudio es una investigación de tipo No experimental - Transversal, con un enfoque cuantitativo, y un diseño descriptivo correlacional. La investigación busca determinar el nivel de la influencia de la variable independiente (satisfacción laboral) sobre la variable dependiente (desempeño laboral), obtenidas de la medición de una muestra, en un momento del tiempo.

- El método Correlacional consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre dos o más variables y en qué medida la variación de una variable afecta a la otra, (Briones, 1982)
- Para el autor (Fred & Howard, 2002), la Investigación Tipo No Experimental, es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee el control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentes no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independientes y dependientes, cabe precisar que la razón por la cual no se manipula la variable independiente es la investigación no experimental es que resulta imposible hacerlo

La presentación esquemática del diseño de investigación es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

Ox: Satisfacción laboral

Oy: Desempeño laboral

r: Relación de variables.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población:

Para esta investigación la población está compuesta por 200 trabajadores de la Clínica Madre de Cristo SAC Trujillo 2018.

2.2.2. Muestra:

Es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernández, Fernández y Batista, 2010)

Utilizamos la siguiente formula y datos:

$$n = \frac{N.z^2.p.q}{E^2.(N-1) + z^2.p.q}$$

n	Muestra	?
N	Población	200
Z	Porcentaje de Confianza	1.96
P	Variabilidad Positiva	0.5
Q	Variabilidad Negativa	0.5
E	Porcentaje de Error	0.2

$$n = \frac{(200*1.96^2*0.5*0.5)}{((0.2^2*(200-1) + 1.96^2*0.5*0.5)}$$

$$n = 22$$

La muestra que nos arrojó la formula fue de 22 colaboradores. Pero hemos creído conveniente trabajar con la muestra de 32 colaboradores con la que cuenta el área, para tener mayor confianza en los resultados.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Criterios de selección:

Los 32 colaboradores del área de enfermería en la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018.

Unidad de análisis:

Está conformada por los 32 colaboradores del área de enfermería en la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018.

Técnicas: La encuesta, con el propósito de medir el nivel de influencia de la satisfacción en el desempeño laboral aplicado a los 32 colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018.

Instrumento: Para la investigación empleamos el cuestionario, consto de 22 preguntas de ítems cerrados y se aplicó a los 32 colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018. Nos permite medir las dimensiones de cada variable.

2.4. Procedimiento

Para el procesamiento y análisis de la información se desarrolló de la siguiente manera:

- **Paso 1:** Esta investigación utilizó la técnica de la encuesta, asimismo utilizaron como instrumento el cuestionario de escala de LIKERT 1 a 5 su calificación fue (Muy en desacuerdo) a (Muy de acuerdo), para medir la satisfacción y el desempeño laboral se contó con 22 preguntas el tiempo de duración fue de 20 minutos, se realizó a 32 colaboradores de la Clínica Madre de Cristo del área de enfermería.

- **Paso 2:** Los instrumentos fueron validados como parte del proceso por expertos, 3 Magister con experiencia en elaboración de cuestionarios, ellos lo validaron bajo un minucioso análisis a cada pregunta de las dimensiones de las variables, después se revisó la información recolectada en las encuestas realizadas, se creó una base de datos en Excel a partir del cuestionario aplicado, como parte de la estadística descriptiva, se crearon cuadros y gráficos.

- **Paso 3:** En el proceso de análisis de datos se ha utilizado el método correlacional, analizando las variables y la relación para llegar a las conclusiones generales. Para este

análisis hemos empleado un sistema electrónico de cómputo: SPSS (paquete estadístico para las ciencias sociales). Los resultados son presentados en tablas y en gráficos con su respectiva descripción y análisis.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

1.1. Resultados de la Evaluación de la variable Satisfacción Laboral

Tabla1

¿Está usted de acuerdo con la infraestructura de la empresa donde realiza sus actividades?

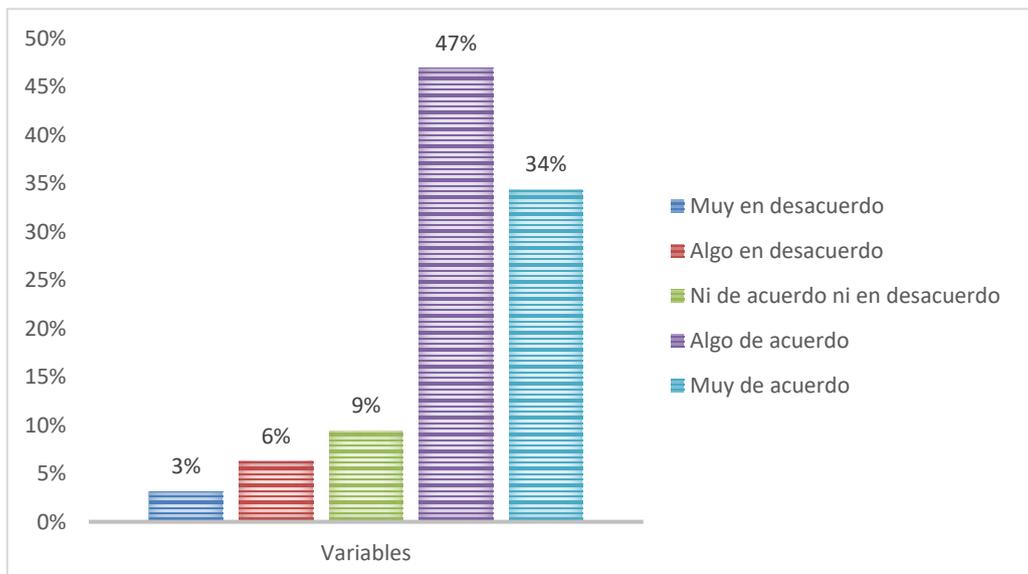
	N	%
Muy en desacuerdo	1	3
Algo en desacuerdo	2	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9
Algo de acuerdo	15	47
Muy de acuerdo	11	34
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6)

Fecha: mayo 2018

Figura1

¿Está usted de acuerdo con la infraestructura de la empresa donde realiza sus actividades?



Fuente: Tabla N°1

El 47% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo” con los elementos o servicios necesarios para desarrollar sus actividades, mientras un 3% restante considera “muy en desacuerdo” porque no se sienten seguros al desarrollar sus actividades.

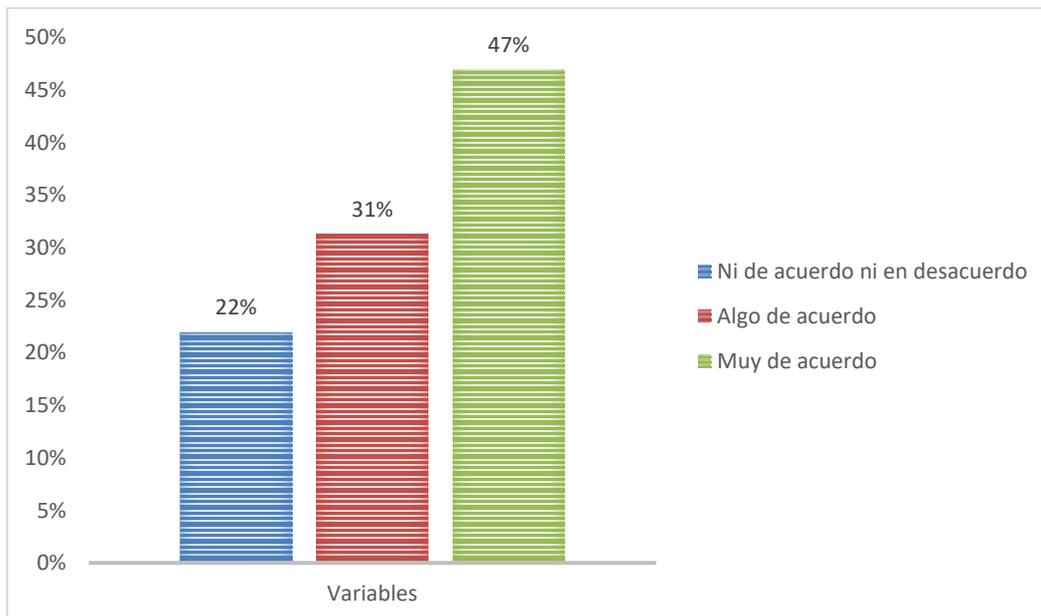
Tabla2
¿Está de acuerdo con los equipos y materiales proporcionados para realizar su trabajo?

	N	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22
Algo de acuerdo	10	31
Muy de acuerdo	15	47
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6)

Fecha: mayo 2018

Figura2
¿Está de acuerdo con los equipos y materiales proporcionados para realizar su trabajo?



Fuente: Tabla N°2

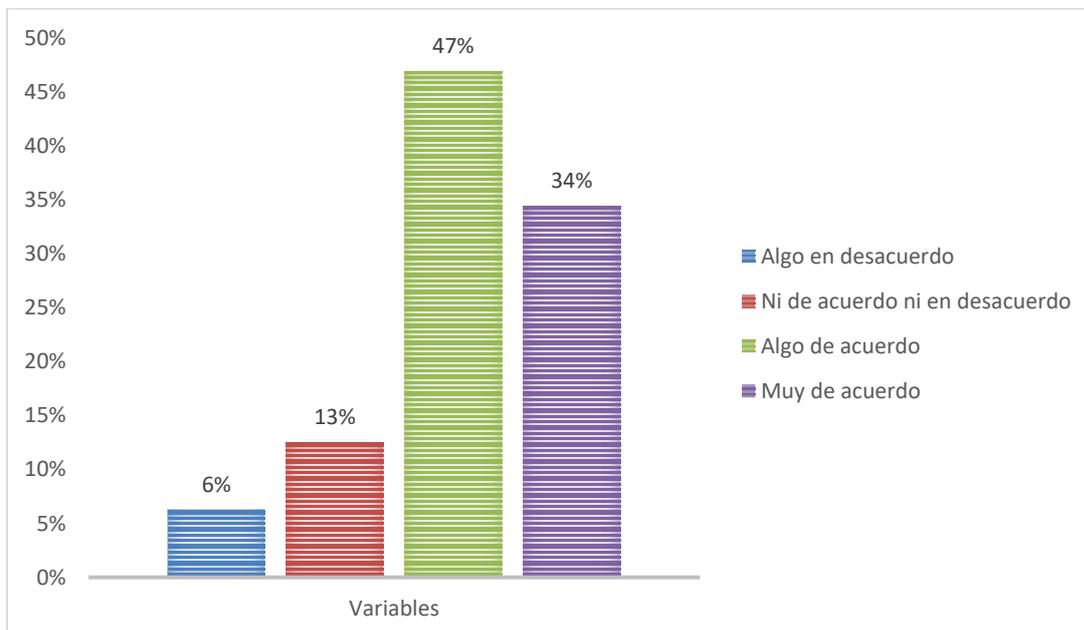
El 47% de los encuestados estiman que están “Muy de acuerdo” con los materiales para realizar un buen servicio, mientras el 22% restante considera “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Se estima que no están en un nivel de satisfacción completa, les falta un poco más de coordinación al momento de estructurar la labor.

Tabla 3
¿Está de acuerdo con la señalización para evacuación en caso de emergencia?

	N	%
Algo en desacuerdo	2	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13
Algo de acuerdo	15	47
Muy de acuerdo	11	34
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Figura3
¿Está de acuerdo con la señalización para evacuación en caso de emergencia?



Fuente: Tabla N°3

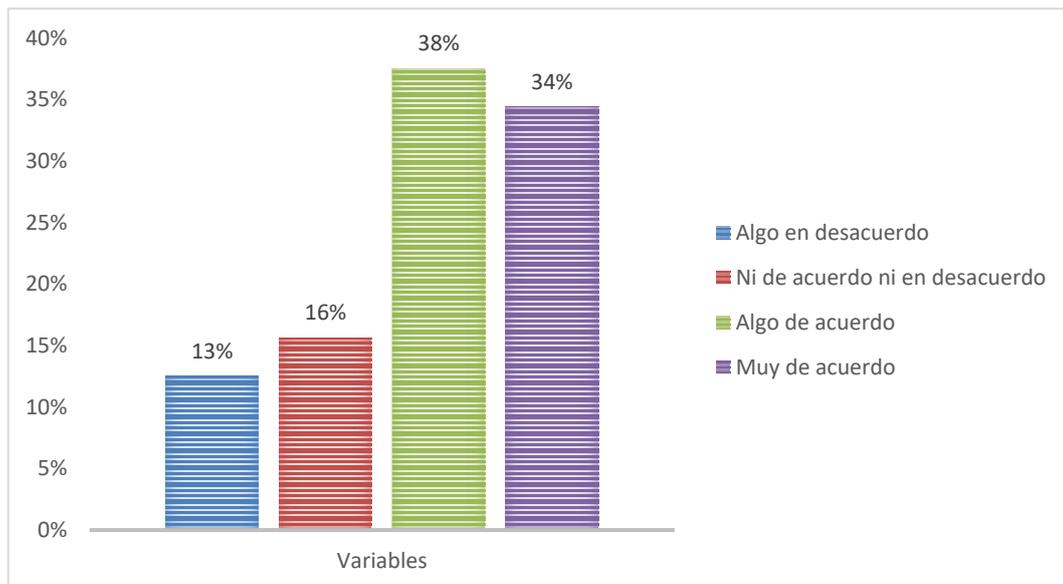
El 47% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo” debido que todo está muy diseñado y estructurado, mientras el 6% restante considera su molestia porque no todos los colaboradores acatan las señales de evacuación.

Tabla 4
¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe a cambio de su trabajo?

	N	%
Algo en desacuerdo	4	13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16
Algo de acuerdo	12	38
Muy de acuerdo	11	34
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Figura4
¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe a cambio de su trabajo?



Fuente: Tabla N°4

El 38% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo” porque su remuneración está acorde al mercado, mientras el 13% restante, considera que deben incrementar de manera interna a un 5% de su sueldo.

Tablas 5

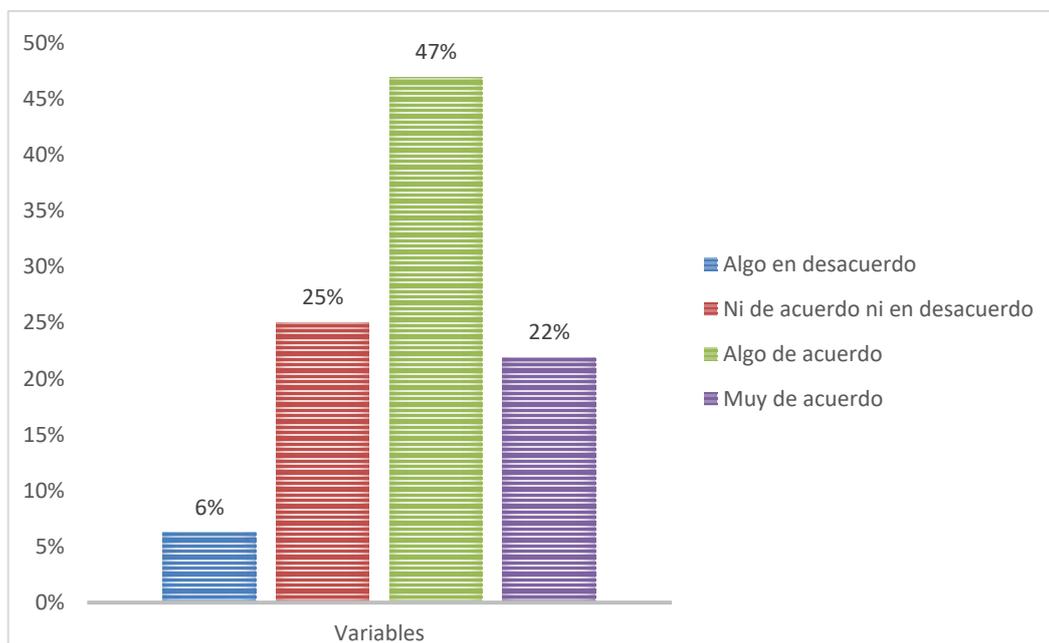
¿Está de acuerdo con la forma en que se realizan las promociones y ascensos dentro de la organización?

	N	%
Algo en desacuerdo	2	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25
Algo de acuerdo	15	47
Muy de acuerdo	7	22
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Figura5

¿Está de acuerdo con la forma en que se realizan las promociones y ascensos dentro de la organización?



Fuente: Tabla N°5

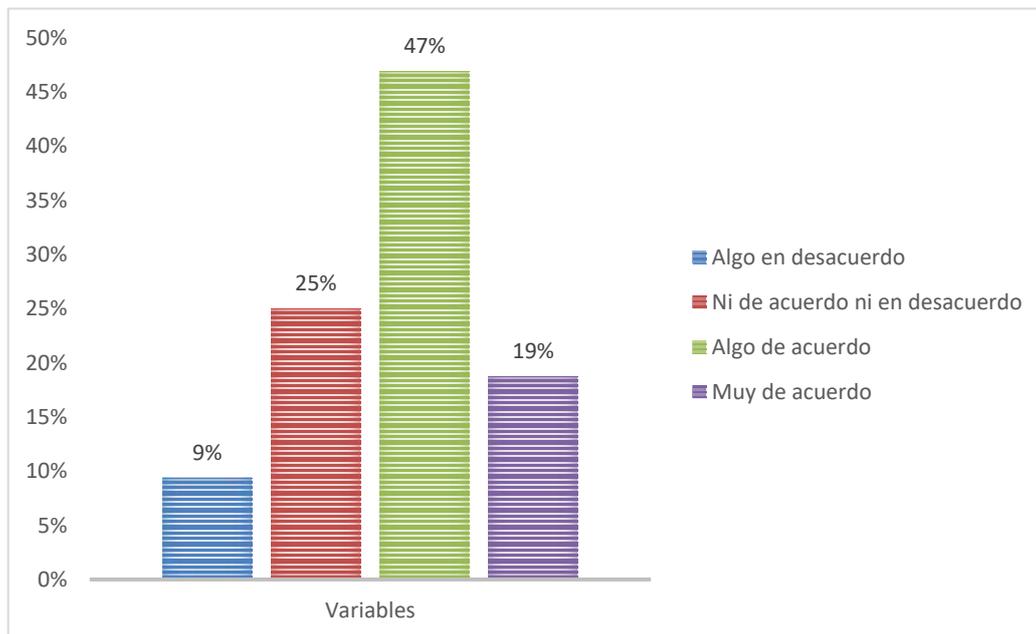
El 47% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo” porque entran a convocatoria para promover de puesto y/o área; les incentiva y capta con las promociones para sus colaboradores; mientras un 6% restante considera “Algo en desacuerdo” porque para participan de los concursos de convocatorias, tienen que tener más estudios preparados.

Tabla 6
¿Está de acuerdo con el lapso de tiempo que debe transcurrir para poder acceder a un ascenso?

	N	%
Algo en desacuerdo	3	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25
Algo de acuerdo	15	47
Muy de acuerdo	6	19
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Figura 6
¿Está de acuerdo con el lapso de tiempo que debe transcurrir para poder acceder a un ascenso?



Fuente: Tabla N°6

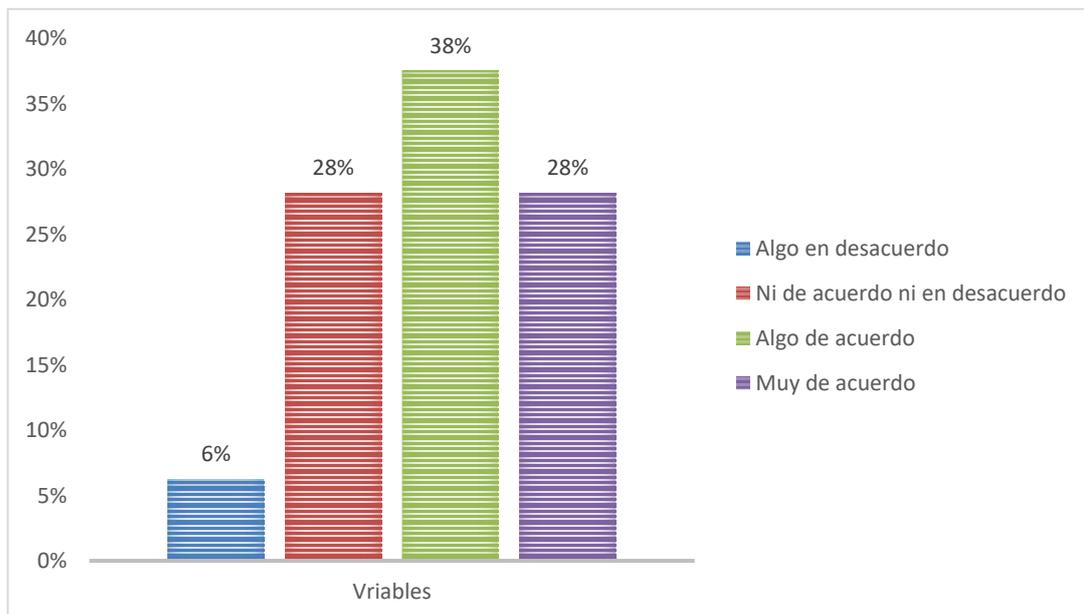
El 47% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo” y satisfechos con la dimensión debido que no hay tiempo límite o máximo para poder postular a un ascenso; mientras un 9% restante considera “Algo en desacuerdo” e insatisfecho para postular a dicho ascenso, debido que es obligatorio tener estudios más cursados, entre otros requisitos.

Tabla 7
¿Está de acuerdo con el modelo de liderazgo que asumen los gerentes?

	N°	%
Algo en desacuerdo	2	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28
Algo de acuerdo	12	38
Muy de acuerdo	9	28
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Figura 7
¿Está de acuerdo con el modelo de liderazgo que asumen los gerentes?



Fuente: Tabla N°7

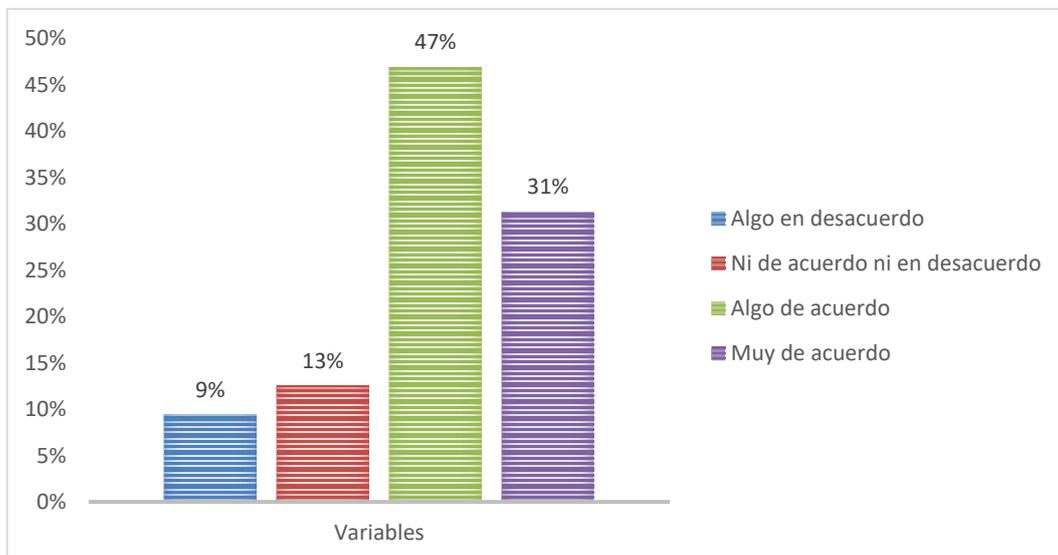
El 38% de los encuestados evalúan que están “Algo de acuerdo” con el estilo de líder que adopta la Gerencia con todos sus subordinados, porque les da seguridad para hacer sus actividades; mientras un 6% restante considera “Algo en desacuerdo” porque no les parece correcto algunas decisiones que toman dentro de la Organización.

Tabla 8
¿Está de acuerdo con la forma en que se toman las decisiones en la gerencia o jefaturas pertenecientes a la empresa?

	N	%
Algo en desacuerdo	3	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13
Algo de acuerdo	15	47
Muy de acuerdo	10	31
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Figura 8
¿Está de acuerdo con la forma en que se toman las decisiones en la gerencia o jefaturas pertenecientes a la empresa?



Fuente: Tabla N°8

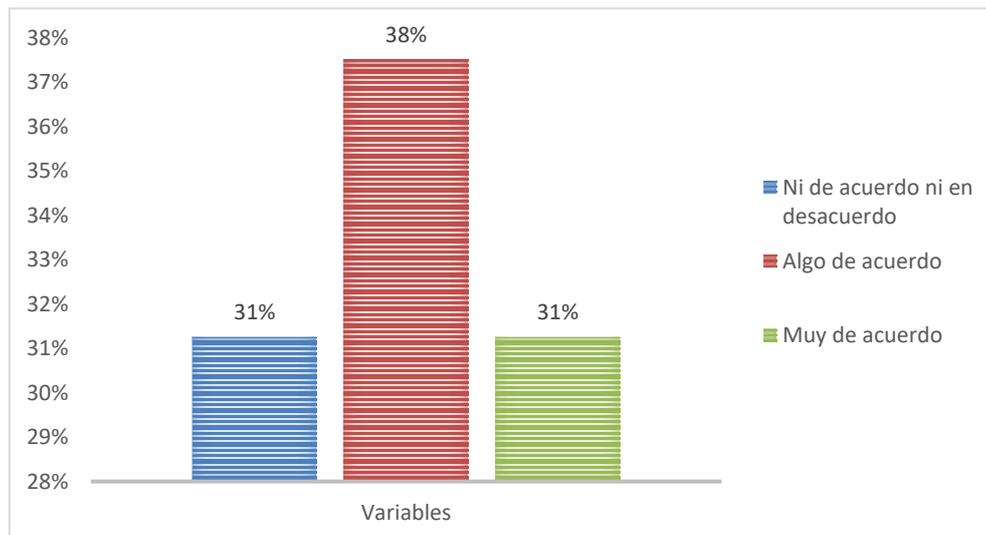
El 47% de los encuestados evalúan que están “Algo de acuerdo” porque consideran que la comunicación y trato que manifiestan los altos mandos, son muy afectivas el cual les motiva a seguir laborando; mientras un 9% restante considera “Algo en desacuerdo” porque piensan que no les llega del todo de la información a los Gerentes y esto conlleva a un descontento.

Tabla 9
¿Está de acuerdo con la forma en que se canalizan las relaciones interpersonales?

	N	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31
Algo de acuerdo	12	38
Muy de acuerdo	10	31
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Figura9
¿Está de acuerdo con la forma en que se canalizan las relaciones interpersonales?



Fuente: Tabla N°9

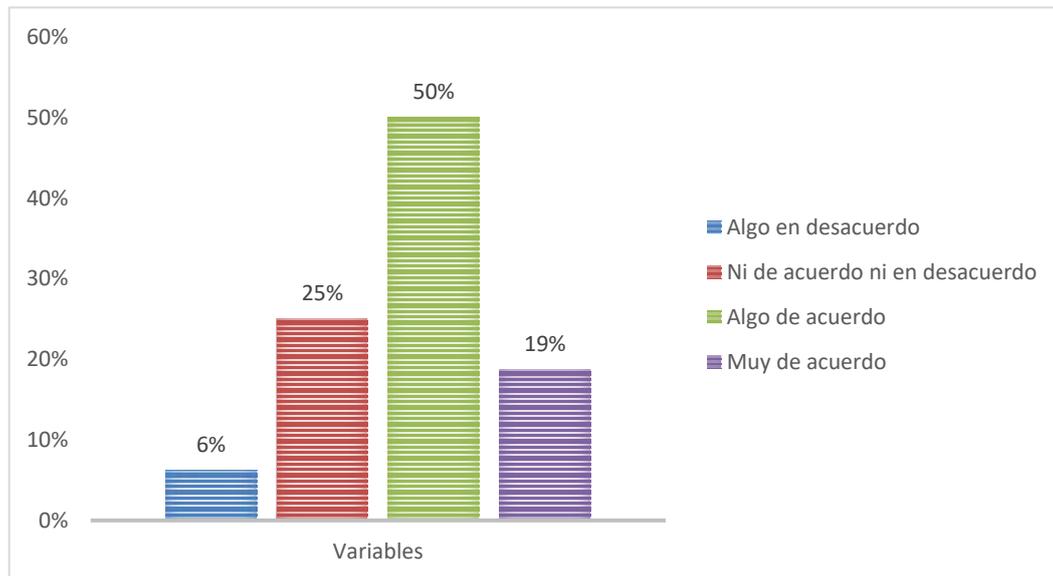
El 38% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo” porque generan una gran importancia a las relaciones interpersonales con nuestros compañeros de trabajo, trabajan en una misma dirección con capacidad de superación en sus actividades, mientras el 31% están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” junto con 31% que están “Muy de acuerdo” porque siempre hay una persona “negativa” en todo grupo de trabajo y genera incomodidad.

Tabla 10
¿Está de acuerdo con la forma de comunicación que diariamente se aplica dentro de la organización?

	N	%
Algo en desacuerdo	2	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25
Algo de acuerdo	16	50
Muy de acuerdo	6	19
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Figura 10
¿Está de acuerdo con la forma de comunicación que diariamente se aplica dentro de la organización?



Fuente: Tabla N°10

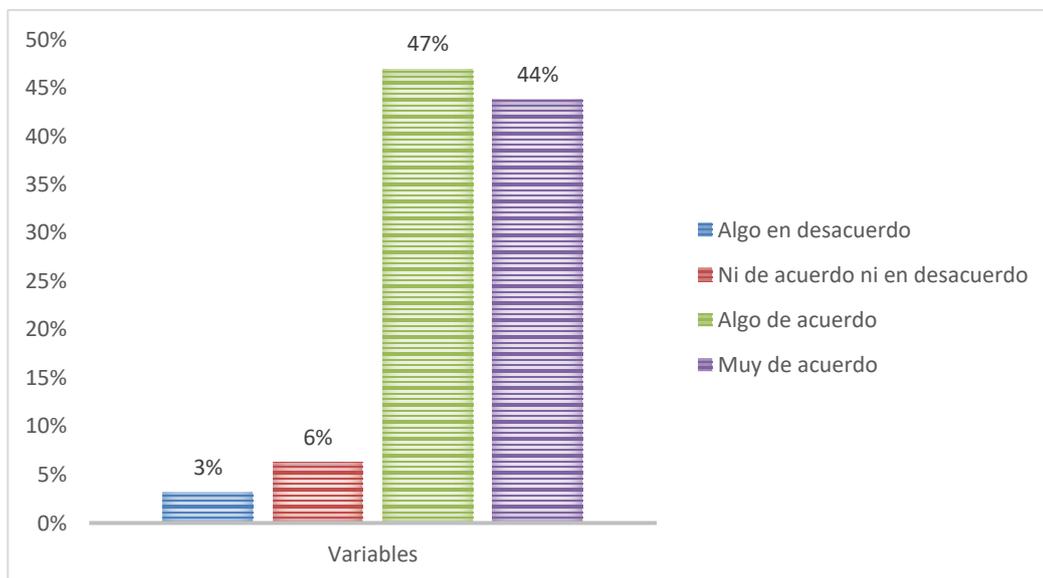
El 50% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo”, con la forma de intercambiar la comunicación entre uno o más personas de la organización que tienen; mientras el 6% restante están “Algo en desacuerdo” porque en algunas ocasiones, rara vez, el mensaje no lo acatan tal como se manifestó.

Tabla 11
¿Está de acuerdo con la afirmación, de que cuando se trabaja en equipo y de forma coordinada se logran grandes resultados?

	N	%
Algo en desacuerdo	1	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6
Algo de acuerdo	15	47
Muy de acuerdo	14	44
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Figura 11
¿Está de acuerdo con la afirmación, de que cuando se trabaja en equipo y de forma coordinada se logran grandes resultados?



Fuente: Tabla N°11

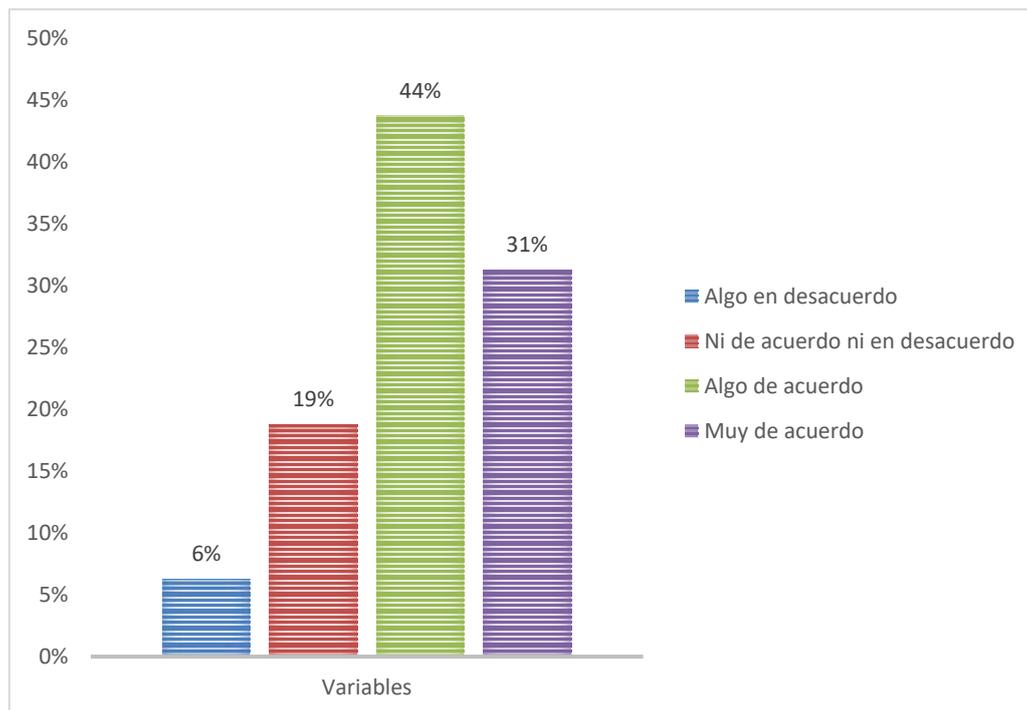
El 47% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo” con la forma de trabajar en equipo para perseguir sus metas y objetivos trazados, sentirse parte del grupo de trabajo; mientras el 3% restante están “Algo en desacuerdo” porque hay desmotivación por parte de algunos colaboradores, que no se sienten identificados con la organización.

Tabla 12
¿Está de acuerdo con las políticas sobre el personal adoptada por la organización?

	N	%
Algo en desacuerdo	2	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	19
Algo de acuerdo	14	44
Muy de acuerdo	10	31
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Tabla 12
¿Está de acuerdo con las políticas sobre el personal adoptada por la organización?



Fuente: Tabla N°12

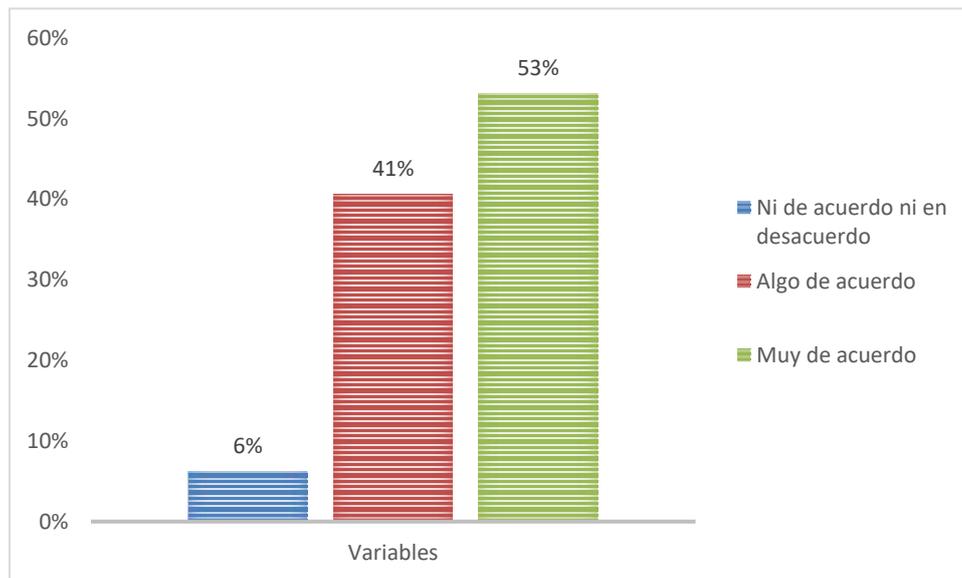
El 44% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo” debido que, tienen sus normas, reglas, procedimientos entre los colaboradores, lo cual les permite realizar perfectamente sus actividades. Todos mientras el 6% restante están “Algo en desacuerdo” porque piensan que la persona que formulo las políticas, es una persona pedante

Tabla 13
¿Está de acuerdo en que se debe proporcionar bonos a los mejores colaboradores para incentivar la competitividad dentro de la organización?

	N	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6
Algo de acuerdo	13	41
Muy de acuerdo	17	53
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (6) Fecha: mayo 2018

Figura 13
¿Está de acuerdo en que se debe proporcionar bonos a los mejores colaboradores para incentivar la competitividad dentro de la organización?



Fuente: Tabla N°13

El 53% de los encuestados estiman que están “Muy de acuerdo” porque los incentiva a un mejor rendimiento en la atención a los pacientes, y estimula su desarrollo profesional; mientras el 6% restante están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” porque simplemente no desean aportar más dentro de la Organización.

1.2. Resultados de la Evaluación de la variable Desempeño Laboral

Tabla 14

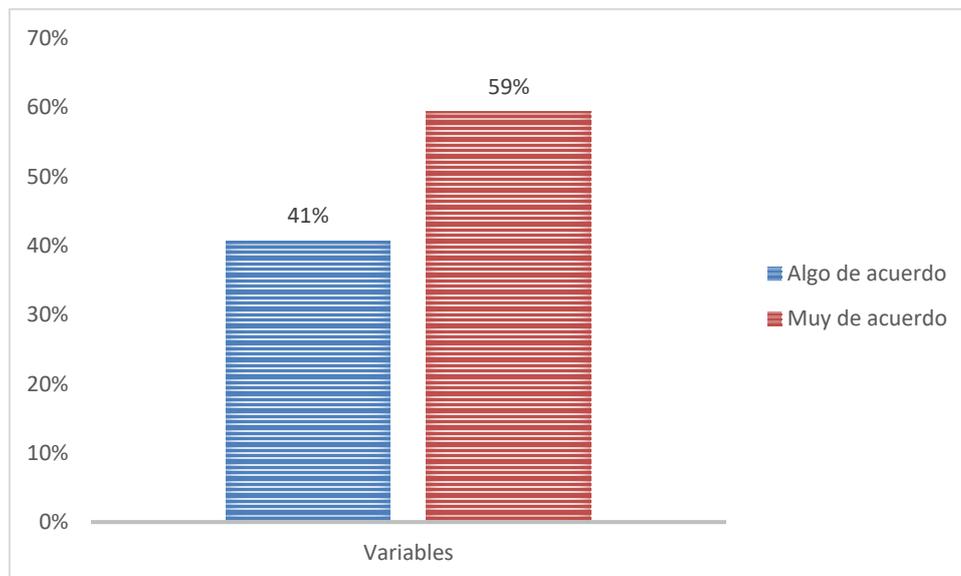
¿Está de acuerdo en que se debe priorizar la comunicación entre jefes y subordinados que aporten mayor información y se tomen las mejores decisiones?

	N	%
Algo de acuerdo	13	41%
Muy de acuerdo	19	59%
Total	32	100%

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (8) Fecha: mayo 2018

Figura 14

¿Está de acuerdo en que se debe priorizar la comunicación entre jefes y subordinados que aporten mayor información y se tomen las mejores decisiones?



Fuente: Tabla N°14

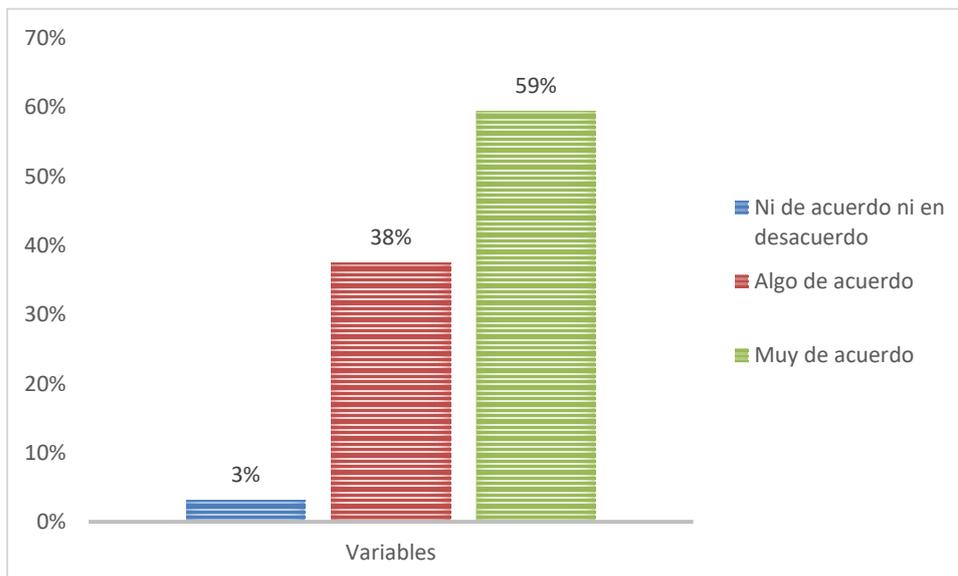
El 59% de los encuestados estiman que están “Muy de acuerdo” porque la comunicación es clave al momento de relacionarnos con nuestros jefes, para la mejora de la Organización, mientras el 41% restante están “Algo de acuerdo” porque desean tener una comunicación directa y fluida, donde intercambien ideas, soluciones para llegar a la meta establecida de la Organización.

Tabla 15
¿Ha recibido curso de capacitación que le permitan mejorar significativamente su rendimiento?

	N	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3
Algo de acuerdo	12	38
Muy de acuerdo	19	59
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (8) Fecha: mayo 2018

Figura 15
¿Ha recibido curso de capacitación que le permitan mejorar significativamente su rendimiento?



Fuente: Tabla N° 15

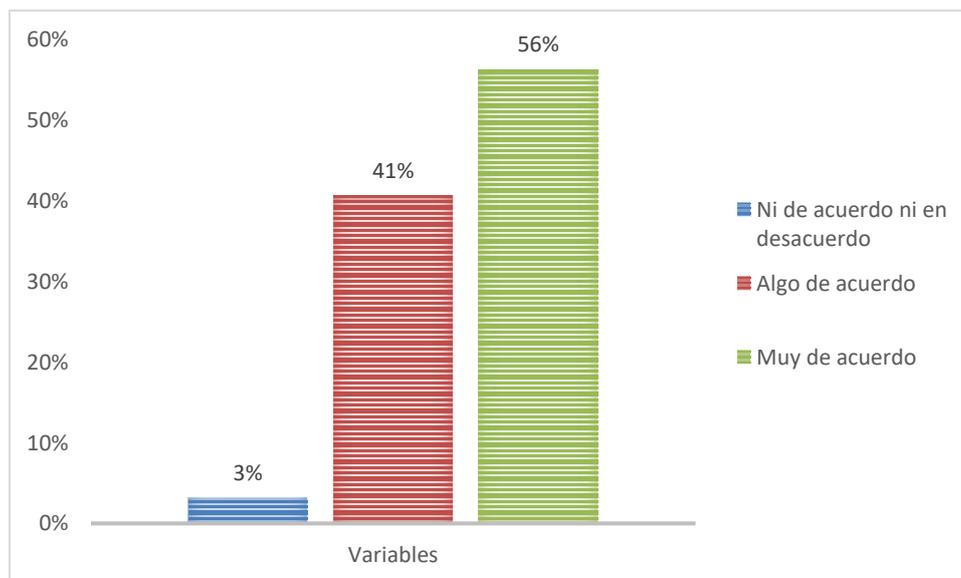
El 59% de los encuestados estiman que están “Muy de acuerdo” y satisfechos porque les capacitan en varios temas personales y profesionales, mientras el 3% restante están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” porque desean que las capacitaciones sean muy constantes.

Tabla 16
¿La empresa siempre se preocupa por el bienestar de los colaboradores?

	N	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3
Algo de acuerdo	13	41
Muy de acuerdo	18	56
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (8) Fecha: mayo 2018

Figura 16
¿La empresa siempre se preocupa por el bienestar de los colaboradores?



Fuente: Tabla N°16

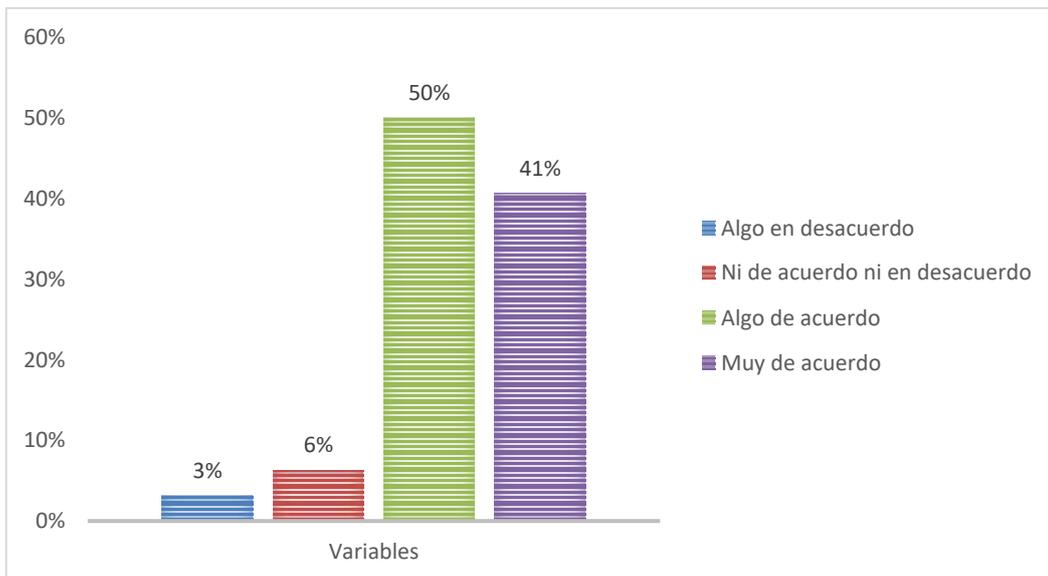
El 56% de los encuestados estiman que están “Muy de acuerdo” porque se preocupan por el capital humano, que se sientan satisfechos en su lugar de trabajo, de una forma FIDELIZAR a sus colaboradores; mientras el 3% restante están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” porque creen que no se preocupan por su estado emocional.

Tabla 17
¿Los objetivos de la empresa están visibles y resultan fáciles de alcanzar?

	N	%
Algo en desacuerdo	1	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6
Algo de acuerdo	16	50
Muy de acuerdo	13	41
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (8) Fecha: mayo 2018

Figura 17
¿Los objetivos de la empresa están visibles y resultan fáciles de alcanzar?



Fuente: Tabla N°17

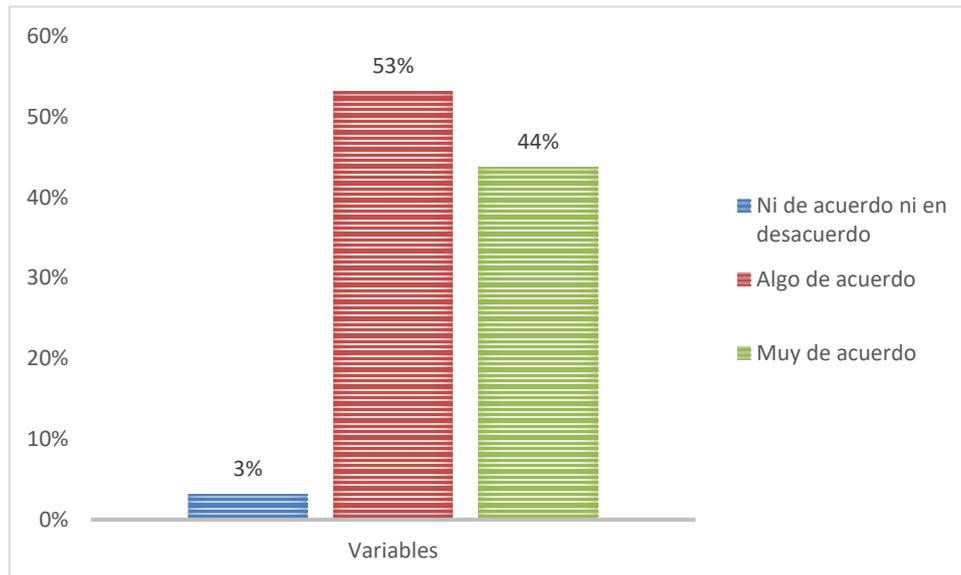
El 50% de los encuestados estiman que están “Muy de acuerdo” porque están alcanzando los objetivos, aportando sus ideas, utilizando los recursos necesarios y adecuados para realizar mejor un servicio; mientras el 3% restante están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” porque no conocen los objetivos de la organización.

Tabla 18
¿Me siento orgulloso de formar parte de esta importante empresa?

	N	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3
Algo de acuerdo	17	53
Muy de acuerdo	14	44
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (8) Fecha: mayo 2018

Figura 18
¿Me siento orgulloso de formar parte de esta importante empresa?



Fuente: Tabla N°18

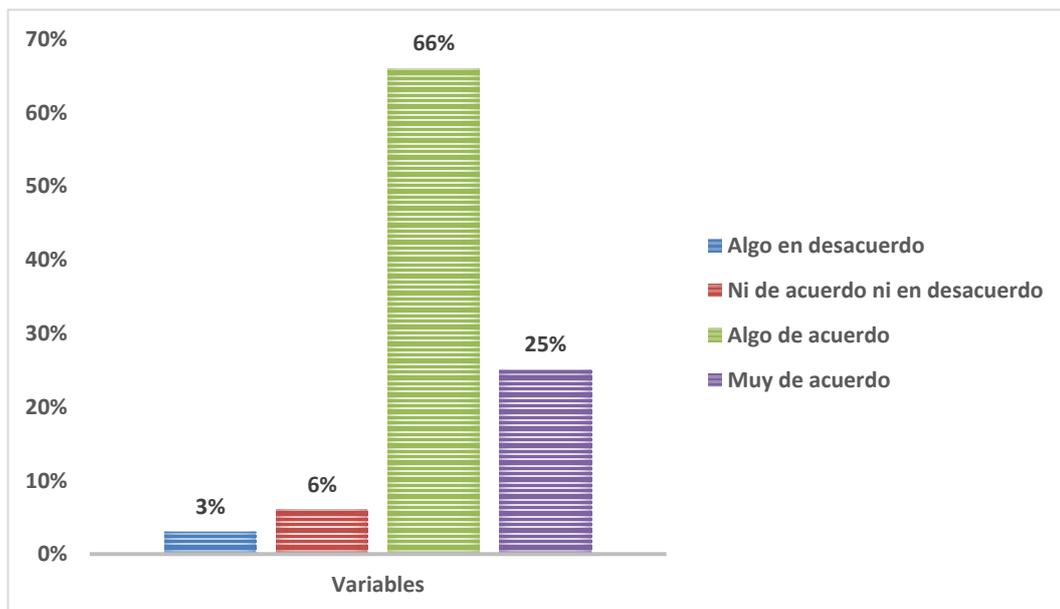
El 53% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo” porque están animados y satisfechos con las condiciones y ambiente donde laboral; mientras el 3% restante están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” porque no cubren sus necesidades como ellos desean.

Tabla 19
¿Las opiniones de los colaboradores son recibidas por los altos directivos?

	N	%
Algo en desacuerdo	1	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6
Algo de acuerdo	21	66
Muy de acuerdo	8	25
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (8) Fecha: mayo 2018

Figura 19
¿Las opiniones de los colaboradores son recibidas por los altos directivos?



Fuente: Tabla N°19

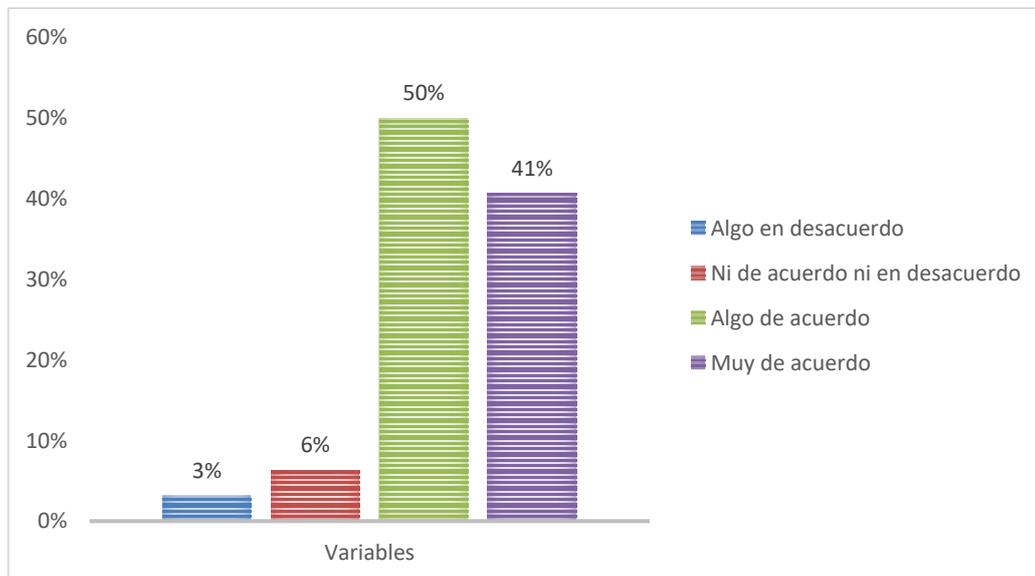
El 66% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo”; mientras el 3% restante están “Algo en desacuerdo” porque creen que no se preocupan por su estado emocional.

Tabla 20
¿Todos respetan la ruta de señalización de la clínica?

	N	%
Algo en desacuerdo	1	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6
Algo de acuerdo	16	50
Muy de acuerdo	13	41
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (8) Fecha: mayo 2018

Figura 20
¿Todos respetan la ruta de señalización de la clínica?



Fuente: Tabla N°20

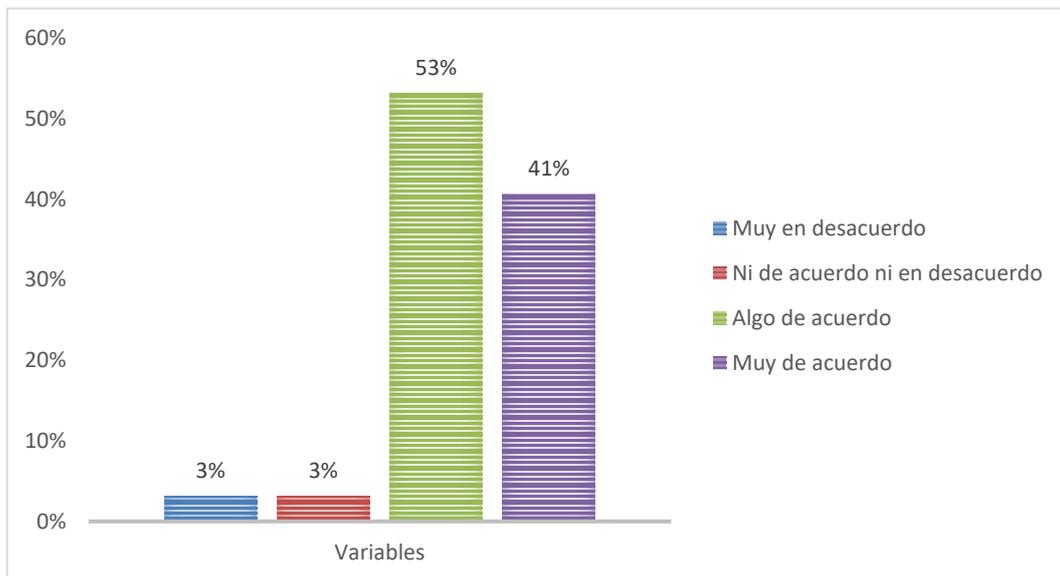
El 50% de los encuestados estiman que están “Muy de acuerdo” porque se preocupan por el capital humano, que se sientan satisfechos en su lugar de trabajo, de una forma FIDELIZAR a sus colaboradores; mientras el 3% restante están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” porque creen que no se preocupan por su estado emocional.

Tabla 21
¿Posee usted la información actualizada sobre los acontecimientos importantes de la empresa?

	N	%
Muy en desacuerdo	1	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3
Algo de acuerdo	17	53
Muy de acuerdo	13	41
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (8) Fecha: mayo 2018

Figura 21
¿Posee usted la información actualizada sobre los acontecimientos importantes de la empresa?



Fuente: Tabla N°21

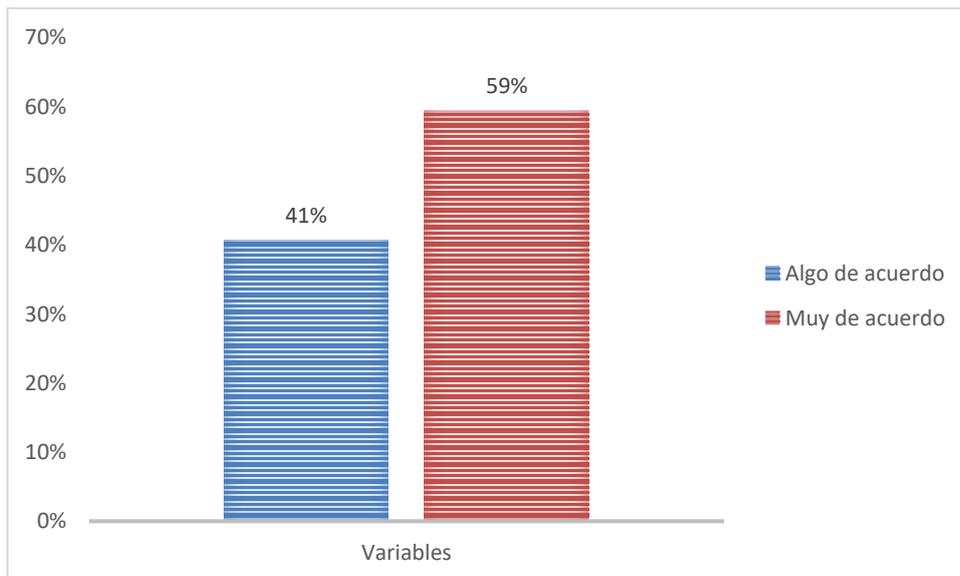
El 53% de los encuestados estiman que están “Algo de acuerdo” porque sienten que lo más importante para la empresa es el capital humano, les hacen conocer sus proyectos y/o otra información, así poder lograr mejores resultados; mientras el 3% restante están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y otro 3% están “Muy en desacuerdo” porque no les dieron a conocer en su momento información con certeza.

Tabla 22
¿Se esfuerza al máximo por hacer su trabajo de le mejor manera posible?

	N	%
Algo de acuerdo	13	41
Muy de acuerdo	19	59
Total	32	100

Fuente: Base de datos de las investigadoras Anexo (8) Fecha: mayo 2018

Figura 22
¿Se esfuerza al máximo por hacer su trabajo de le mejor manera posible?



Fuente: Tabla N°22

El 59% de los encuestados estiman que están “Muy de acuerdo”; debido que aman hacer su trabajo, lo disfrutan mucho cada laboral designada mientras el 41% restante están “Algo de acuerdo” porque ejecutan sus labores, con compromiso y responsabilidad, tienen una buena actitud frente a cualquier adversidad dentro de la Organización.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de la investigación, es medir la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018. Utilizamos una encuesta donde logramos analizar que la gran mayoría de encuestados están “Algo de acuerdo” lo cual quiere decir que la satisfacción laboral, tiene influencia positiva, con un nivel medio alto, en el desempeño de los colaboradores.

Pero estos resultados guardan relación con lo que sostiene el autor, Manosalva (2015) muestra en su búsqueda de tesis, “La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercialización y Distribución SAC: 2015”, Universidad Nacional de Trujillo, llego a determinar que la insatisfacción laboral influye de manera negativa en el desempeño de los colaboradores de la empresa,

Los resultados obtenidos, permiten haber alcanzado con los objetivos específicos de la investigación. Describimos que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de enfermería es altamente significativo, con un valor de 0,804 que arroja el Alfa de Cronbach.

Precisamos lo mismo al describir el nivel de desempeño de los colaboradores del área de enfermería es altamente significativo, con un valor de 0,907 que arroja el Alfa de Cronbach. Los colaboradores están “Muy de Acuerdo” que, para tener un óptimo desempeño en sus actividades, deben estar satisfechos laboralmente.

En cuanto a la relación si influye las dimensiones de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, 2018. Afirmamos que las variables están relacionadas, los colaboradores trabajan en un ambiente y clima armonioso; que les permite estar motivados, capacitados, informados, con ganas de ser mejores y felices en lo que realizan.

4.2. CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos y resultados en la investigación sobre satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Madre de Cristo, 2018, se concluye lo siguiente:

Se determinó la influencia de las dimensiones de la satisfacción laboral, en la variable de desempeño laboral, al medir las variables se encuentran correlacionadas, podemos confirmar que los colaboradores del área de enfermería, se encuentran motivados al desarrollar sus funciones, realizan con entrega y amor cada una de ellas. Como es una empresa de servicios estos detalles son de gran importancia, porque están en continua cercanía con seres humanos.

Se obtuvo un resultado óptimo, en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de enfermería, porque el colaborador tiene sus derechos dentro de la organización, lo cual es una gran motivación, para que lleguen hacer un buen grupo, y tener una buena actitud frente a cualquier inconveniente.

Se comprobó que el nivel de desempeño los colaboradores, reflejan un rendimiento favorable al momento de ejecutar cada una de sus funciones, aportando ideas, soluciones para el bien de la clínica.

Se logró determinar que, sí influye la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería. Al estar laborando en un ambiente agradable, donde se les escuche, se les incentive, se les remunere como debe ser; los colaboradores trabajarán en equipo, aportando buenas ideas, soluciones; y, sobre todo, el más importante, dando un buen servicio y atención al paciente que ingresa a la clínica.

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

ACKERMMA. (2004). *Niveles ambientales de las PM2.5 y distancia a una vía de alto tránsito en Ciudad Juárez, Chihuahua, México. Niveles Ambientales*, 27

BRIONES, G. (1982). *Introducción a las técnicas de investigación social. México: Trillas.*

BROW. (1990). *El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación. Psicotherma*, 8.

CUEVA Ginzales, k., & Diaz Ruiz, M. (2017). *Satisfacion laboral y su relacion con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco. Tarapoto. Amazonas.*

CHIAVENATO, I. (1999). *Administracion de Recursos Humanos . administracion*, 78.

DAVIS, & WRATHER. (2005). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Venezuela.*

ESPADEROS, A. (Enero de 2016). "Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el departamento de dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía. COTZUMALGUAPA. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>.

FERMONT, Kast, Rosenzweig, & Jame. (1985). *la medición de la gestión del capital humano para la mejora continua en las empresas pymes de la provincia de entre ríos. La medcion de la gestion del capital humano*, 61.

FRED, K., & Howard, L. (2002). *Investigacion del comportamiento . México: MCGRAW-HILL .*

FRTOUL, & Rosas. (2009). *La práctica pedagógica investigativa de profundización en la Licenciatura de Educación Básica de la Facultad de Estudios a Distancia. Colombia.*

GROSKURTH, & Ulich. (1975). *Elmpacto de la satisfacción del cliente y la calidad de la relación en la retención del cliente.*

HACKMAN, & Oldham. (1976). *Comportamiento Organizacional y Desempeño. ELSIVIER*

HARPAZ, Loke, & Davis. (2011). *La satisfacion laboral y sus determinantes en sus cooperativas*

HERNANDEZ R, Fernández C Baptista P (2010)

Metodología de la investigación (5ta edición) mexico: Mc Grawhid.

HERNANDEZ, R. (2006). *Metodologia de investigación. México: Ricardo A. del Bosque Alayon.*

MARQUEZ, N., & Zarco, M. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu agropecuaria. trujillo.*

MELIA, J., & Piero, J. (1989). *La medida de la satisfacion laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacion s 20/23. la satisfacion laboral en contextos organizacionales, 11.*

MONTENEGRO, & Diaz. (2007). <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/99>. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/99>: <http://hdl.handle.net/10656/99>

NEWSTROM, J. (2011). *RELACIÓN DE FACTORES EN LA SATISFACCIÓN. Mèxico: m.*

OMEGA, A. (1995). *Métodos de investigación en las ciencias humanas. Monterey:Limusa.*

PEREZ, P. (2011). *Una Revision actual de la aplicacion del concepto de Satisfacion Laboral y su evolucio - Hacia un modelo integrado. Satisfacion Laboral, 173.*

PIZARRO, C. (15 de Junio de 2016). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio particular de Ciencia Y Tecnologia Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/697>: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

PONCE. (1998). *Programas del sector educativo. Estudios educativos, 11*

ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento organizacional. México: PEARSONEDUCACIÓN.*

SCHNEIDER, B. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estata. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos, 85*

SOLANO GARCIA, o. (2014). *Relacion entre la satisfacion laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del hospital de apoyo Leoncio Prado. TRUJILLO: UNITRU.*

WRTHAER, & Davis. (2005). *Inteligencia Emocional , Satisfacion Laboral y Desempeño de lo bibliotecarios. Nigeria*

ZAVALETA CHACALLA, L. (2014). *Nivel de desempeño de los trabajadores y satisfacciòn laboral enn la entidad financiera AMA Pacasmayo. TRUJILLO: UNITRU.*

ANEXOS

Anexo N°01

Objetivo: Recopilar información sobre la satisfacción laboral de los colaboradores del área de enfermería en la clínica madre de cristo SAC Trujillo 2018.

Datos generales: Genero: Masculino__ Femenino__

Edad: _____

N°	ITEMS	1 Muy en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 Algo de acuerdo	5 Muy de acuerdo
Condiciones laborales						
1	¿Qué tan de acuerdo está usted con la infraestructura de la empresa donde realiza sus actividades?					
2	¿Qué tan de acuerdo está usted con los equipos y materiales proporcionados para realizar su trabajo?					
3	¿Qué tan de acuerdo está usted con la señalización para evacuación en caso de emergencias?					
Expectativas salariales						
4	¿Está usted de acuerdo con la remuneración que percibe a cambio de su trabajo?					
Compensaciones económicas o remuneraciones						
5	¿Está usted de acuerdo con la forma en que se realizan las promociones y ascensos dentro de la organización?					
6	¿Qué tan de acuerdo está usted con el lapso de tiempo que debe transcurrir para poder acceder a un ascenso?					
Estilo de liderazgo						
7	¿Está usted de acuerdo con el modelo de liderazgo que asumen los gerentes?					
8	¿Qué tan de acuerdo está usted con la forma en que se toman las decisiones en la gerencia o jefaturas pertenecientes a la empresa?					
Relación con los trabajadores o compañeros trabajo						
9	¿Está usted de acuerdo con la forma en que se canalizan las relaciones interpersonales?					
10	¿Está usted de acuerdo con el modelo de comunicación que diariamente se aplica dentro de la organización?					
11	¿Está usted de acuerdo con la afirmación de que cuando se trabaja en equipo y de forma coordinada se logran grandes resultados?					
Política del personal						
12	¿Está usted de acuerdo con las políticas sobre el personal adoptada por la organización?					
13	¿Está usted de acuerdo en que se debe proporcionar bonos a los mejores Colaboradores para incentivar la competitividad dentro de la empresa?					

Anexo N°02

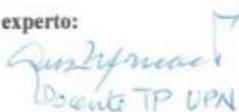
Objetivo: Recopilar información sobre el desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la clínica madre de cristo SAC Trujillo 2018.

Datos generales: Genero: Masculino__ Femenino__

Edad: _____

Relación con sus superiores					
1.	¿Está usted de acuerdo en que se debe priorizar la comunicación entre jefes y subordinados que aporte mayor información y se tomen las mejores decisiones?				
Desempeño de rendimiento					
	Ha recibido usted cursos de capacitación que le permitan mejorar significativamente su rendimiento.				
Desempeño de condiciones físicas					
3.	La empresa siempre se preocupa por el bienestar de los colaboradores				
4.	Los objetivos de la organización están visibles y resultan fáciles de alcanzar.				
5.	Me siento orgulloso de formar parte de esta importante empresa.				
Desempeño con la participación en las decisiones					
6.	Las opiniones de los colaboradores son recibidas por los altos directivos.				
7.	Todos respetan la señalización de la Clínica				
Desempeño con el reconocimiento					
8.	Posee usted la información actualizada sobre los acontecimientos importantes				
9.	Se esfuerza al máximo para hacer su trabajo de la mejor manera posible.				

Anexo N°03

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación: "INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ENFERMERÍA EN LA CLÍNICA MADRE DE CRISTO SAC TRUJILLO 2018"				
Línea de investigación: gestión de investigación de talento humano en las organizaciones				
Apellidos y nombres del experto: Luz Angelita Moncada Vergara				
El instrumento de medición pertenece a la variable: satisfacción laboral y desempeño				
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
Sugerencias:				
Firma del experto:  Docente TP UPN DNI 18110664 Luz Moncada Vergara				

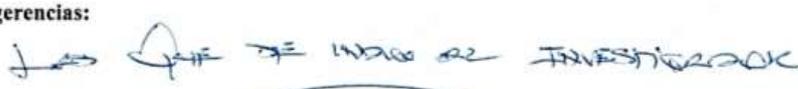
Anexo N°04

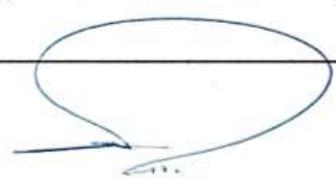
MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: "INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE ENFERMERIA EN LA CLINICA MADRE DE CRISTO SAC TRUJILLO 2018"			
Línea de investigación: gestion de investigación de talento humano en las organizaciones			
Apellidos y nombres del experto: Jean Carlos Zapata Rojas			
El instrumento de medición pertenece a la variable: satisfacción laboral y desempeño			

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias:


Firma del experto:

 JEAN ZAPATA.
 08/05/18

Anexo N°05

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: "INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ENFERMERÍA EN LA CLÍNICA MADRE DE CRISTO SAC TRUJILLO 2018"

Línea de investigación: gestión de investigación de talento humano en las organizaciones

Apellidos y nombres del experto: Juan Manuel Aliaga Polo

El instrumento de medición pertenece a la variable: satisfacción laboral y desempeño

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:


M.C. JUAN MANUEL ALIAGA POLO
Docente, U.A. UPN.

Anexo N°06

Título de la investigación: Satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018
--

El instrumento de medición pertenece a la variable: Satisfacción laboral de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018
--

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 13 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0, 698 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0, 716 Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,804. **Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,804	13

Fuente: Ordenador, SPSS 23

Se observa la tabla “Estadístico de consistencia interna del cuestionario” el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018, Trujillo 2018, de 0,804 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Qué tan de acuerdo está usted con la infraestructura de la empresa donde realiza sus actividades?	49,1667	39,242	-,084	,846
¿Qué tan de acuerdo está usted con los equipos y materiales proporcionados para realizar su trabajo?	49,0000	36,000	,360	,798
¿Qué tan de acuerdo está usted con la señalización para evacuación en caso de emergencias?	49,3333	33,697	,440	,791
¿Está usted de acuerdo con la remuneración que percibe a cambio de su trabajo?	49,7500	32,568	,472	,789
¿Está usted de acuerdo con la forma en que se realizan las promociones y ascensos dentro de la organización?	49,6667	31,515	,763	,764
¿Qué tan de acuerdo está usted con el lapso de tiempo que debe transcurrir para poder acceder a un ascenso?	49,9167	32,265	,540	,782
¿Está usted de acuerdo con el modelo de liderazgo que asumen los gerentes?	49,2500	30,386	,756	,760

¿Qué tan de acuerdo está usted con la forma en que se toman las decisiones en la gerencia o jefaturas pertenecientes a la empresa?	49,3333	32,970	,713	,773
¿Está usted de acuerdo con la forma en que se canalizan las relaciones interpersonales?	49,4167	35,720	,318	,801
¿Está usted de acuerdo con el modelo de comunicación que diariamente se aplica dentro de la organización?	49,6667	32,061	,699	,770
¿Está usted de acuerdo con la afirmación de que cuando se trabaja en equipo y de forma coordina se logran grandes resultados?	49,0000	37,818	,065	,822
¿Está usted de acuerdo con las políticas sobre el personal adoptada por la organización?	49,4167	33,356	,720	,774
¿Está usted de acuerdo en que se debe proporcionar bonos a los mejores colaboradores para incentivar la competitividad dentro de la empresa?	49,0833	35,538	,338	,799

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la tabla “Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem” Se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,804 de la tabla “Estadístico de consistencia interna del cuestionario”, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,707
		N de elementos	7 ^a
	Parte 2	Valor	,721
		N de elementos	6 ^b
	N total de elementos		13
Correlación entre formularios			,557
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,715
	Longitud desigual		,716
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,698

a. Los elementos son: ¿Qué tan de acuerdo está usted con la infraestructura de la empresa donde realiza sus actividades?, ¿Qué tan de acuerdo está usted con los equipos y materiales proporcionados para realizar su trabajo?, ¿Qué tan de acuerdo está usted con la señalización para evacuación en caso de emergencias?, ¿Está usted de acuerdo con la remuneración que percibe a cambio de su trabajo?, ¿Está usted de acuerdo con la forma en que se realizan las promociones y ascensos dentro de la organización?, ¿Qué tan de acuerdo está usted con el lapso de tiempo que debe transcurrir para poder acceder a un ascenso?, ¿Está usted de acuerdo con el modelo de liderazgo que asumen los gerentes?.

b. Los elementos son: ¿Está usted de acuerdo con el modelo de liderazgo que asumen los gerentes?, ¿Qué tan de acuerdo está usted con la forma en que se toman las decisiones en la gerencia o jefaturas pertenecientes a la empresa?, ¿Está usted de acuerdo con la forma en que se canalizan las relaciones interpersonales?, ¿Está usted de acuerdo con el modelo de comunicación que diariamente se aplica dentro de la organización?, ¿Está usted de acuerdo con la afirmación de que cuando se trabaja en equipo y de forma coordina se logran grandes resultados?, ¿Está usted de acuerdo con las políticas sobre el personal adoptada por la organización?, ¿Está usted de acuerdo en que se debe proporcionar bonos a los mejores colaboradores para incentivar la competitividad dentro de la empresa?

Se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018 mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0,716 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,689 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

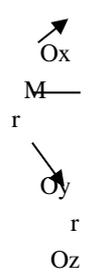
Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018 instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

Anexo N°07

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tesis de Investigación Descriptivo Correlacional

Título: INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ENFERMERÍA EN LA
CLÍNICA MADRE DE CRISTO SAC TRUJILLO 2018.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Muestra	Diseño	Instrumento	Estadística
<p>Pregunta General</p> <p>¿De qué manera influye la satisfacción laboral en el Nivel de Desempeño de los Trabajadores del área de Enfermería en la Clínica Madre de Cristo SAC? Trujillo 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Medir la influencia de la satisfacción laboral en el Nivel de Desempeño de los Trabajadores del área de Enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El nivel de satisfacción laboral influye significativamente en el Nivel de Desempeño de los Trabajadores del área de Enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Satisfacción laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales. • Expectativas salariales • Compensaciones económicas • Estilo de liderazgo • Relación con los trabajadores • Políticas del personal. 	<p>Población:</p> <p>Trabajadores del Área de Enfermería de la Clínica Madre de Cristo</p> <p>Muestra:</p> <p>32 Trabajadores</p>	<p>Método:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>No Experimental - Transversal</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <p>El diseño se diagrama de la siguiente manera:</p> 	<p>Lista de Cotejo De satisfacción laboral</p> <p>Ficha de evaluación del Desempeño del trabajador</p> <p>Ficha de Observación</p>	<p>Trabajo Correlacional, usará la estadística descriptiva para encontrar, organizar, presentar la información de las dimensiones y variables. Se usará la estadística inferencial, para la prueba de hipótesis de la investigación.</p>
	<p>Objetivo Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •) Describir el nivel de la satisfacción laboral de los Trabajadores del área de Enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018. 		<p>Variable 2</p> <p>Desempeño Laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación con sus superiores • Desempeño de condiciones físicas • Desempeño 				

	<p>B Describir el Nivel del Desempeño laboral de los Trabajadores del área de Enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC. Trujillo 2018.</p> <p>C)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir la Influencia de las Dimensiones de la satisfacción laboral en el variable desempeño de los Trabajadores del área de Enfermería de la Clínica Madre de Cristo SAC, Trujillo 2018. 		<p>con el reconocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del rendimiento • Desempeño con participación en las decisiones. 		<p>Donde: M= Muestra</p> <p>Ox, Oy, Oz= Observaciones en cada variable</p> <p>r = Posibles Correlaciones</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo N°08

Título de la investigación: Satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018

El instrumento de medición pertenece a la variable: Desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 09 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,928y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0,932 Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,907

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Reporte de salida.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,907	09

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la tabla “Estadístico de consistencia interna del cuestionario” Se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018, Trujillo 2018, de 0,907 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Está usted de acuerdo en que se debe priorizar la comunicación entre jefes y subordinados que aporte mayor información y se tomen las mejores decisiones?	34,6667	33,515	,069	,924
Ha recibido usted cursos de capacitación que le permitan mejorar significativamente su rendimiento.	35,0000	24,000	,765	,892
La empresa siempre se preocupa por el bienestar de los colaboradores	35,0000	24,909	,931	,877
Los objetivos de la organización están visibles y resultan fáciles de alcanzar.	35,3333	25,333	,876	,881
Me siento orgulloso de formar parte de esta importante empresa.	34,6667	30,061	,770	,899
Las opiniones de los colaboradores son recibidas por los altos directivos.	35,4167	24,992	,858	,882

Todos respetan la señalización de la Clínica	35,5000	26,636	,714	,894
Posee usted la información actualizada sobre los acontecimientos importantes	35,2500	22,023	,950	,874
Se esfuerza al máximo para hacer su trabajo de la mejor manera posible.	34,5000	33,727	,081	,922

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la tabla “Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem” se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,907 de la tabla “Estadístico de consistencia interna del cuestionario”, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,830
		N de elementos	5 ^a
	Parte 2	Valor	,807
		N de elementos	4 ^b
	N total de elementos		9
Correlación entre formularios			,871
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,931
	Longitud desigual		,932
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,928

a. Los elementos son: ¿Está usted de acuerdo en que se debe priorizar la comunicación entre jefes y subordinados que aporte más información y se tomen las mejores decisiones?, Ha recibido usted cursos de capacitación que le permitan mejorar significativamente su rendimiento., La empresa siempre se preocupa por el bienestar de los colaboradores, Los objetivos de la organización están visibles y resultan fáciles de alcanzar., Me siento orgulloso de formar parte de esta importante empresa.

b. Los elementos son: Me siento orgulloso de formar parte de esta importante empresa., Las opiniones de los colaboradores son recibidas por los altos directivos., Todos respetan la señalización de la Clínica, Posee usted la información actualizada sobre los acontecimientos importantes, Se esfuerza al máximo para hacer su trabajo de la mejor manera posible.

Se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018 mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0,932 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,928 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo 2018 instrumento elaborado por el autor, ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.