



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
MARKETING



SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL
MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD
DE AREQUIPA, 2021

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. KARLA IVONNE GUILLÉN LLERETA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL
DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. KARLA IVONNE GUILLÉN LLERETA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

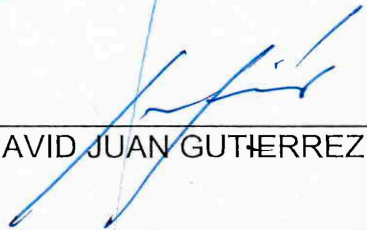
PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS 5311

**RESOLUCIÓN N.º 0181-2024-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 04 de abril de 2024

Vistos: El expediente N° 2024-03411 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y Vicerrector de Investigación, tesis intitulado: **SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021** presentado por el(la) Bachiller: **KARLA IVONNE GUILLÉN LLERETA**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciada en Administración y Marketing**, del(la) bachiller: **KARLA IVONNE GUILLÉN LLERETA**; **habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:**

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
- * ASESOR DE TESIS: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **miércoles 10 de abril de 2024**, a horas **10:00 a.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Collata Quispe
Dr. Benigno Collata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)

**RESOLUCIÓN N.º 1165-2023-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 21 de noviembre de 2023

VISTOS: El Expediente N° 011045, presentado por el(la) egresado(a): **KARLA IVONNE GUILLÉN LLERETA**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación, intitulado: **SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021**.

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: **SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021** con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración Y Marketing.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: KARLA IVONNE GUILLÉN LLERETA, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración Y Marketing, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N.º 840-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 14 de setiembre de 2023

VISTOS: El oficio N° 064-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 06 de setiembre de 2023, presentado por: **KARLA IVONNE GUILLEN LLERETA**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bachiller(a): **KARLA IVONNE GUILLEN LLERETA**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **KARLA IVONNE GUILLEN LLERETA** Titulado: SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing, correspondiente a la línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCION DE EMPRESAS 5311.

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, presentado por el(la) Bachiller(a): **KARLA IVONNE GUILLEN LLERETA**, Titulado: SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing, conteniendo los siguientes datos:





RESOLUCIÓN N.º 840-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 14 de setiembre de 2023

OBJETIVO GENERAL:	
Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa, 2021.	
OBJETIVO ESPECÍFICO:	
1. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. 2. Determinar la relación que existe entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. 3. Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. 4. Determinar la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. 5. Determinar la relación que existe entre la interacción con el jefe y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.	
SEDE DE EJECUCIÓN:	Arequipa
CRONOGRAMA:	FECHA INICIO: junio 2021 FECHA FIN: setiembre 2021
PRESUPUESTO:	S/1105.00
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS 5311

SEGUNDO: El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

TERCERO: RECONOCER como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

CUARTO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unidad de Investigación (1)
- Dirección EP.
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- BCQ/vnop.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



KARLA IVONNE GUILLÉN LLERETA

SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD ...

 Trabajos de investigación para Repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:638852434

Fecha de entrega

14 oct 2026, 9:46 GMT-5

Fecha de descarga

14 oct 2026, 10:02 GMT-5

Nombre del archivo

T036_10126505_T.pdf

Tamaño del archivo

11.3 MB

116 páginas

19.395 palabras

108.609 caracteres



28% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 11%  Publicaciones
- 22%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



METADATOS COMPLEMENTARIOS - UANCV

Título de la Tesis	
SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	KARLA IVONNE GUILLÉN LLERETA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10126505
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-2641-598X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: Arequipa Edificio: HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA Coordenadas: Latitud: 16.401735 ° Longitud: 71.510276 ° URL Maps https://maps.app.goo.gl/KOp4A7BtFRBFCjWY9 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2023 – Abril 2024
URL de disciplinas OCDE	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CACERES VELAZQUEZ
Dr. S. S. L. Alvarado Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo KARLA IVONNE GUILLEN identificado con DNI Nro. 10126505 en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional

☐ Programa de Segunda Especialidad,

☐ Programa de Maestría o Doctorado

Administración y Marketing

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE
SAUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA
CIUDAD DE AREQUIPA, 2021

Asesorado por: DR. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

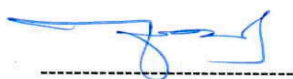
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 03 de Mayo del 2024


ASESOR ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y camino para lograr
todas mi objetivos y metas propuestas, quien
me ha dada vida fortaleza y protección



AGRADECIMIENTO

A los docentes de la universidad Andina
Néstor Cáceres Velásquez, de la escuela
profesional de Administración y Marketing, a
todas las personas que apoyaron al logro de
este objetivo.



ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5

CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6

CAPÍTULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	11
3.1.3. Antecedentes locales.....	13



3.2.	BASES TEÓRICAS	16
3.2.1.	Satisfacción laboral.....	16
3.2.2.	Dimensiones de la satisfacción laboral	29
3.2.3.	Productividad en el lugar de trabajo	32
3.2.4.	Objetivos de la evaluación de desempeño	38
3.2.5.	Dimensiones del desempeño laboral	38
3.2.6.	Niveles de desempeño laboral	41
3.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	43

CAPITULO IV

HIPOTESIS

4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	47
4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	47
4.3.	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	48
4.4.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	48

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.	ENFOQUE	50
5.2.	MÉTODO	50
5.3.	TIPO	51
5.4.	NIVEL	51
5.5.	DISEÑO	51
5.6.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	52
5.6.1.	Población.....	52
5.6.2.	Muestra.....	52
5.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS	53
5.8.	PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTOS DE DATOS.....	54
5.9.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	55



CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	56
6.2.	PRUEBA DE NORMALIDAD	56
6.3.	PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	58
6.4.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

ANEXOS



INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Personal de salud del Hospital Regional Militar Arequipa - 2021...	52
Tabla 2: Muestreo para el personal de salud del Hospital Regional Militar Arequipa - 2021.....	53
Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
Tabla 4: Resultado de la Prueba de Normalidad.....	58
Tabla 5: Correlación de Tau b de Kendall entre la Satisfacción laboral y Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa	60
Tabla 6: Correlación de Tau b de Kendall entre las Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral del personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.....	62
Tabla 7: Correlación de Tau b de Kendall entre el Desarrollo Personal y Desempeño Laboral del personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.....	65
Tabla 8: Correlación de Tau b de Kendall entre las Condiciones Laborales y Desempeño Laboral del personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.....	67
Tabla 9: Correlación de Tau b de Kendall entre el Ambiente Físico y Desempeño Laboral del personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.....	70
Tabla 10: Correlación de Tau b de Kendall entre la Interacción con el jefe Inmediato y Desempeño Laboral del personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.	72



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de dispersión entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.....	60
Figura 2: Diagrama de dispersión entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de Arequipa.....	63
Figura 3: Diagrama de dispersión entre el desarrollo de personal y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de Arequipa.....	65
Figura 4: Diagrama de dispersión entre las condiciones laborales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de Arequipa.....	68
Figura 5: Dispersión de puntos para el marketing digital y la calidad técnica del usuario.....	70
Figura 6: Diagrama de dispersión entre el ambiente físico y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de Arequipa.	73



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la satisfacción y desempeño laborales del personal de salud del Hospital Regional Militar de la ciudad de Arequipa. Esta investigación incluyó a una muestra de 94 miembros del personal de salud, que se basó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, un nivel correlacional, se aplicó la encuesta y el cuestionario. Se ha aplicado la prueba de normalidad de los datos, con la prueba de Kolmogorov-Smirnov siendo igual 0.001 (en ambas variables), empleándose la prueba estadística no paramétrica, ya que los datos no siguen una distribución normal (Tau b de Kendall). Por otro lado, la correlación entre la variable satisfacción laboral y desempeño laboral ha sido igual a 0.926, asimismo, se obtuvo la relación entre el rendimiento laboral y las interacciones interpersonales siendo igual a 0.648; la relación entre el desarrollo de personal y desempeño laboral siendo igual a 0.864; la relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral siendo igual a 0.894; la relación entre el ambiente físico y desempeño laboral siendo igual a 0.833; Concluyendo con los resultados de p-valor en todas es igual 0.001, siendo inferior al nivel de significancia de 0.05, en ese sentido, se evidencia que existe relación directa y positiva al 95% entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los empleados del sector salud del Hospital Regional Militar de la ciudad de Arequipa.

Palabras claves: Compromiso, desempeño, satisfacción, trabajo en equipo y responsabilidad.



ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the relationship between job satisfaction and performance of the health personnel of the Hospital Regional Militar in the city of Arequipa. This research included a sample of 94 health personnel, which was based on a quantitative approach, with a non-experimental design, a correlational level, the survey and the questionnaire were applied. The normality test of the data was applied, with the Kolmogorov-Smirnov test being equal to 0.001 (in both variables), using the nonparametric statistical test, since the data do not follow a normal distribution (Kendall's Tau b). On the other hand, the correlation between the variable job satisfaction and job performance has been equal to 0.926, likewise, the relationship between job performance and interpersonal interactions was obtained being equal to 0.648; the relationship between personnel development and job performance being equal to 0.864; the relationship between working conditions and job performance being equal to 0.894; the relationship between the physical environment and job performance being equal to 0.833; concluding with the results of p-value in all is equal to 0.001, being lower than the significance level of 0.05, in this sense, it is evident that there is a direct and positive relationship at 95% between job satisfaction and job performance of employees in the health sector of the Regional Military Hospital of the city of Arequipa.

Key words: Commitment, performance, satisfaction, teamwork and responsibility.



INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial moderno, la satisfacción laboral es un componente crítico del desarrollo adecuado y suficiente de cualquier institución u organización. Podemos averiguar qué piensa el empleado de la empresa en este momento relacionándolo con su rendimiento laboral.

El rendimiento de los empleados beneficiará a la empresa si se sienten valorados, dedicados y conectados con sus supervisores y compañeros de trabajo. En consecuencia, se determinó examinar el vínculo entre ambas variables para averiguar cómo se relacionaban el rendimiento laboral y la satisfacción en el trabajo.

Las organizaciones deben realizar periódicamente encuestas sobre la satisfacción en el trabajo y el rendimiento laboral porque estos estudios aportan información valiosa sobre las condiciones internas de los empleados. Esto permite a los directivos adoptar medidas proactivas y correctivas para mejorar estas variables dentro de la organización.

La investigación presente está compuesta por siete capítulos, que se detallaran de la siguiente forma:

El capítulo I contiene la descripción detallada de la realidad problemática, en relación con las variables de estudio. Así mismo se verá el problema principal, se detallará también los problemas secundarios y los objetivos que se lograrán de la investigación.



En el capítulo II se mostrará el objetivo general de la investigación presente, así como los objetivos específicos.

En el capítulo III se dará a conocer el marco teórico de referencia, también se nota las investigaciones que se toma como antecedentes a esta investigación, como también el marco conceptual el mismo que es de gran importancia en el entendimiento del contenido planteado.

El capítulo IV de esta investigación está conformado por el planteamiento de la hipótesis general y por las hipótesis específicas, también el detalle de las variables y de la operacionalización de estas.

En el capítulo V podremos ver la metodología que se ha utilizado en la investigación presente, este apartado muestra el enfoque a utilizar en la investigación, el método, el tipo, el nivel y el diseño de investigación, así como la determinación de la población y la muestra. Se detallará la técnica y el instrumento a utilizar en la recolección de datos.

El contenido del capítulo VI contiene los resultados que se obtuvieron a partir de la recolección de datos y la interpretación de estos datos. En la última parte podremos ver las conclusiones y recomendaciones a partir de la investigación presente.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Hoy en día, las empresas dan más importancia a la gestión de los recursos humanos, sobre todo cuando se trata de servicios públicos. Por tanto, está relacionada tanto con el nivel de vida en el trabajo como con el creciente interés por el crecimiento personal del individuo. La satisfacción laboral es un constructo relevante dentro de la sociedad ya que este juega un papel importante y fundamental en el desempeño laboral, ya que este se refleja en la atención a los usuarios en los diferentes centros de salud. Cuando se percibe un entorno laboral digno y saludable se evidencia a través de sus actitudes y conductas, una mayor satisfacción en su centro de labores.

Para Palma, (1999) la satisfacción laboral es la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral. Estos aspectos están ligados con contexto cultural y social, edad, sexo, educación, aptitudes, autoestima, las aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, condicionan los umbrales mencionados. En el campo de la salud la



satisfacción en el puesto de trabajo es un factor fundamental para la organización y los resultados que se propone alcanzar, conducirá de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas (Zelada, 2015, p. 3).

El desempeño laboral para Chiavenato (2002), es "El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" (p. 359). Así mismo se considera otras características individuales, entre ellas, las capacidades, habilidades, y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo.

En el mundo a partir del estudio de Chiang y Ojeda, (2011) donde establece que la satisfacción de los colaboradores guarda una estrecha relación con el desempeño laboral. Es decir, cuando los trabajadores están satisfechos laboralmente estos producen en mayores dimensiones y trabajan mejor.

En México se ha realizado mayores estudios sobre el tema en estudios, al hablar de la relación que existe entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral, Robbins y Judge, (2013) dice que la satisfacción del trabajador es vital para obtener un desempeño óptimo en su puesto de trabajo.

Por otro lado, En el Perú Ponce y Zevallos, (2015) sostiene que la satisfacción tiene un impacto en el desempeño laboral, debido a que la dirección de este tipo de organizaciones solo está enfocada en subsistir,

es decir, en tener el mínimo de condiciones para poder seguir presentes en el mercado. De igual forma Quito, (2017) menciona que el nivel de satisfacción que presentan los trabajadores es fundamental en relación al desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017.

En la región Arequipa, Huanca (2020) en su estudio titulado "Factores de desempeño laboral dentro de las organizaciones". Esto nos muestra que cuando una empresa no está comprometida con sus empleados y sólo se preocupa por maximizar las utilidades se puede esperar que los sueldos sean bajos y los empleados estén desmotivados debido a la falta de interés de la organización por ellos. En cambio, si una organización está comprometida con los empleados, se buscará otorgar un sueldo justo digno, equitativo y que sirva para recompensar el desempeño de sus trabajadores.

La realidad es la misma, en el Hospital Regional Militar de la ciudad de Arequipa como en muchos centros de salud que tienen la necesidad de cumplir las actividades de la institución para mejorar y satisfacer al personal que labora. Existe desafíos relacionado a la pronunciada desmotivación y pérdida de compromiso del personal de salud con el quehacer sanitario a causa de factores que requieren ser estudiadas.

Esta investigación es muy importante, debido a que nos ayudará a determinar, solucionar y mejorar aquellos factores relacionados con el

contexto del trabajo con el fin de evitar la insatisfacción; objetivo de esta investigación era examinar la relación entre la felicidad laboral y el rendimiento en el trabajo del personal sanitario empleado en instituciones públicas. Aunque se han realizado varios estudios sobre el tema, pocos de ellos se han publicado a nivel local o en nuestra región.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa?

PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa?

PE5: ¿Cuál es la relación que existe entre la interacción con el jefe y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación planteada es importante porque es un problema álgido de carácter social sobre la satisfacción del personal de salud siendo un componente fundamental para mejorar la calidad de atención del hospital, esto permitió tomar decisiones en mejorar los servicios que presta el hospital, por otro lado, los resultados de la satisfacción permitieron cotejar el desempeño laboral del personal médico, siendo los beneficiarios los usuarios que acude al Hospital Militar de Arequipa.

Es conveniente porque pretende resolver un problema de carácter social, encontrando la relación de los niveles de satisfacción y el desempeño laboral del personal del Hospital Militar de Arequipa, evidenciando que es un problema estructural de todos los establecimiento públicos de salud en la región Arequipa, no contando con infraestructura adecuada, falta de implementos para una buena atención, si se sigue manteniendo seguirá siendo un problema de carácter nacional que afecta a la sociedad principalmente a los usuarios que acuden para su atención.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa, 2021

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

OE2: Determinar la relación que existe entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

OE3: Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.



OE4:Determinar la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

OE5:Determinar la relación que existe entre la interacción con el jefe y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Antecedentes Internacionales

Benalcázar (2020) comenta su trabajo investigativo denominado “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES” en donde el objetivo de este estudio era investigar dos variables independientes de forma independiente, para luego establecer una relación entre ellas y determinar si existe una conexión. La empresa Luminex Resources, compuesta por 225 personas, se dedica a la exploración minera a lo largo de varias concesiones en Ecuador; sin embargo, para la realización de este estudio, colaboramos exclusivamente con los 48 empleados que tienen contrato indefinido. La empresa no contaba con un sistema de evaluación del desempeño, por lo que, con el fin de implementar uno y recopilar datos, se elaboró una herramienta de evaluación. A continuación, se evaluaron los datos para obtener una imagen clara de la posición de la empresa con respecto al rendimiento de los empleados. Para evaluar de forma similar la satisfacción laboral se

utilizó una prueba diseñada para recoger respuestas individuales. Las dos variables se compararon de forma amplia y específica, y los resultados mostraron que no existe conexión entre ellas, lo que da lugar a una relación inversa. Esto implica que, si bien las dos variables independientes pueden disminuir cuando una crece, no habrá relación entre ellas. Además de organizar seminarios o sesiones de formación para subsanar algunas de las deficiencias detectadas en la evaluación del rendimiento por competencias individuales, se aconseja que la organización proporcione información de retorno a los miembros del personal para que sean conscientes de las conclusiones.

Tapia, (2019). En la tesis titulado "nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores por la atención que reciben en el servicio de urgencias de un hospital Carlos Andrade Marín" [Tesis de pregrado, Universidad de las Américas, Quito]. Cuyo objetivo es brindar información necesaria a la sociedad, a fin de demostrar si se cumplen o no los derechos del adulto mayor contemplados en la Constitución de la República, y en la Ley del Anciano. En esta investigación se utilizó como instrumento de valoración, la encuesta de calidad de atención al usuario "Care Q", validado a nivel de varias empresas y organización que se encargan de medir el nivel de satisfacción. Participaron 150 adultos mayores que acuden al servicio de emergencia del Hospital "Carlos Andrade Marín"-HCAM durante el primer semestre del 2018. Después de aplicar el instrumento y teniendo como punto de partida el objetivo principal, en el desarrollo se evidenció que el 45 por ciento de las personas encuestadas manifestaron que el nivel

de satisfacción era bueno, en relación a que el 23 por ciento manifestaron que se encuentra entre muy bueno y regular, llegando a la siguiente conclusión el uso apropiado de instrumentos de valoración de las normas emitidas por el estado ha permitido al autor evidenciar que existe un buen nivel de satisfacción en cuanto a la atención que les brindan en la asistencia médica como administrativa.

Huanca, J. (2019). En su tesis "Satisfacción laboral del personal de enfermería del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto" [Tesis de especialidad, Universidad Mayor de San Andrés, Ciudad de la Paz, Bolivia]. Cuyo objetivo es Con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de la gestión 2019 del Policonsultorio C.P.S. El Alto, se evaluará la satisfacción laboral del personal de enfermería. Toda la población de enfermeras del área de estudio conformó el universo de trabajo de esta investigación cuantitativa, descriptiva y transversal. Se realizó la validación por expertos de una encuesta de 39 ítems. Como motivadores laborales, los SF son medios (65%) en la dimensión intrínseca y altos (65%) en la extrínseca. Sin embargo, no generan motivación cuando ésta existe, sino que se limitan a mitigar el descontento, Los empleados creen que tienen los conocimientos, habilidades y aptitudes para desempeñar su trabajo el 100% de las veces, disfrutan de su trabajo en el trabajo (85%), están satisfechos con los resultados que reciben de su trabajo (80%) y encuentran que su trabajo es un reto estimulante cada día (80%). También consideran que sus superiores les tratan con cortesía (60%), sienten empatía por sus compañeros (70%) y parece haber buena comunicación en el servicio



(60%). Llego a la siguiente conclusión los indicadores más bajos nos muestran que la deficiencia en recursos materiales, el no reconocimiento de las buenas acciones y las relaciones con sus superiores limitan la buena calidad del servicio, factores importantes en el manejo del clima organizacional.

3.1.2 Antecedentes nacionales

"Escobedo C. y Quiñones M", (2020) cuyo título es "Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las MYPES operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019". El objetivo principal de este estudio es conocer la correlación entre la satisfacción y el desempeño laborales de los corredores de carga marítima internacional del Callao que colaboran con los operadores logísticos de las MYPES en el año 2019. Dos cuestionarios son la herramienta utilizada en esta investigación de orientación cuantitativa. Un segundo cuestionario, sugerido por Koopmans, evalúa el desempeño laboral. El primer cuestionario mide la satisfacción laboral y ha sido validado por Sonia Palma. Para realizar el análisis cuantitativo se utiliza el modelo de correlación de Pearson y Spearman. El análisis final revela que, según el índice de correlación de Pearson, el factor más importante es el Reconocimiento Personal y/o Social, que indica la importancia que los trabajadores conceden al reconocimiento de sus propios logros en el lugar de trabajo. Los Beneficios Económicos, o la opinión desfavorable que tienen sobre los incentivos financieros y los elementos compensatorios en

el trabajo, se señaló incluso como la característica que tiene una menor relación con el rendimiento laboral.

Según Felipa (2023) comenta su trabajo investigativo denominado “Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021” en donde se analizar la relación entre la felicidad laboral y el rendimiento en el trabajo fue el objetivo del presente proyecto de estudio, FELICIDAD LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE PERALVILLO EN EL AÑO 2021. Se emplearon dos cuestionarios como instrumentos en este estudio correlacional, que tuvo un diseño no experimental y una muestra de veinticinco trabajadores. Los instrumentos fueron validados por tres jurados. Los resultados indicaron que el 40% de los trabajadores del Centro de Salud de Peralvillo estaban satisfechos, el 8% no lo estaban y el 52% de ellos estaban algo satisfechos. Sin embargo, el 28% de los trabajadores demostró un nivel medio de desempeño laboral y el 72% un nivel alto. Se determina que no existe correlación entre el rendimiento laboral del año y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo.

Meza, M. y Meza, K. (2018). Tesis “Nivel de satisfacción laboral del personal del centro de salud de Churcampa, Huancavelica” [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima. El objetivo de este estudio fue para conocer el grado de satisfacción de los empleados con su laboral en el Centro de Salud Huancavelica Churcampa. La forma en que se diseñó

este estudio fue descriptivo simple, con el método científico y el tipo de investigación transversal. Se evaluó a 38 personas que laboran en el Centro de Salud de Churcampa de la Región de Huancavelica. Los resultados arrojan que existe un alto porcentaje (47.4 %, n= 18) de regular Satisfacción laboral en el personal encuestado, así también según las dimensiones, existe un nivel regular a nivel del desempeño de las tareas (42.1 %, n=16), en la satisfacción laboral, conforme a la dimensión de beneficios laborales se considera como bajo (42.1%, n=16) y como regular (44.7%, n=17); se concluye que la percepción de los encuestados acerca de la satisfacción laboral es baja y regular esto a causa de algunos porcentajes encontrados en las dimensiones de la satisfacción laboral como es el caso de la dimensión desarrollo personal donde se percibe como muy bajo y bajo hasta en un 39.5% por el cual se recomienda hacer más énfasis en el nivel de desarrollo personal así como en las capacitaciones, talleres, seminarios, etc. Llego a la siguiente conclusión si la satisfacción laboral es baja en el Centro de Salud de Churcampa, el rendimiento y atención al poblador será insuficiente. El investigador identifica claramente las causales de esta deficiencia que ayudará a la toma de decisiones.

3.1.3 Antecedentes locales

Vilca (2021) menciona su trabajo investigativo denominado "Satisfacción y desempeño laboral en la dirección regional de salud-DIRESA-Puno, 2021" en donde con una muestra censal de 246 colaboradores, el estudio empleó una metodología cuantitativa de carácter no experimental, transversal y

aplicada. Su objetivo fue conocer el vínculo entre la satisfacción y el desempeño laborales en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno en el año 2021. El cuestionario empleado para la recogida de datos era una encuesta con escala de Likert, compuesta por 12 ítems que medían la satisfacción en el trabajo y 16 preguntas que medían el rendimiento laboral. La encuesta fue validada por tres profesionales del sector. Los resultados y mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se examinaron las hipótesis. sugiere que los elementos relacionados con la satisfacción de las necesidades del empleado en el desempeño de sus funciones afectarán a su rendimiento y dedicación.

“Pérez J”, (2018). Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal de Salud del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa [Tesis de Grado, Universidad Católica Santa María, Arequipa] El objetivo del siguiente trabajo fue determinar el grado de satisfacción Entre los profesionales sanitarios empleados en la unidad de pediatría del Hospital III Yanahuara es salud. Materiales y métodos: Se realizó un estudio descriptivo y transversal. La muestra fue constituida por 19 médicos, 19 enfermeras y 11 técnicos de enfermería que representan el 100% del universo durante los meses de enero y febrero del 2018. Se entrevistó a los participantes con una encuesta que consta de dos partes: la primera se consignaron datos epidemiológicos y la segunda consta de una encuesta tipo lickert confirmado por el Ministerio de Sanidad en el año 2002, que consta de 22 enunciados dirigidos al personal asistencial. Se calculó con estadística descriptiva, medidas de tendencia central

(promedio, mediana) y medidas de dispersión (rango, desviación estándar)

Resultados: Del 100 % de trabajadores se encontró que el 51.02% tiene un fuerte sentimiento de realización sobre a condiciones físicas y materiales 55.10% tienen un nivel de satisfacción alto; Desempeño de tareas 65.31% tienen un nivel de satisfacción alto. Conclusiones: Se determina la mayor proporción de trabajadores sanitarios, del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara presenta un nivel de satisfacción alto, de acuerdo con el grupo ocupacional se encontró que médicos y técnicos de enfermería tienen un nivel de satisfacción alta, siendo lo contrario en el grupo de enfermeras.

Zegarra, C. (2018). Relación entre la Satisfacción y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche Tesis de Maestría, Universidad Católica Santa María, Arequipa. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer si existe algún tipo de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo del personal de enfermería, con la finalidad de determinar si esta relación constituye un factor de influencia en el desempeño laboral. Para lograr este objetivo se utilizó como técnica el cuestionario haciendo uso de la cédula de preguntas como instrumento, en profesionales y técnicos de enfermería del servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche; teniendo un universo de 44 trabajadores de los cuales no se consideran a los que están de vacaciones ni aquellos que se negaron a contestar el instrumento. Producto del desarrollo del presente trabajo de investigación. Se encontró relación estadística ($p = 0.05$) entre

la satisfacción y desempeño laboral, con un nivel de confianza del 95%, donde más del 50% del personal está de acuerdo con su satisfacción laboral lo que les permite tener buen y muy bien su desempeño laboral con los más altos porcentajes, así también aquellos que son indiferentes tienen regular desempeño laboral con un 25% cada uno y los que están totalmente de acuerdo tienen un excelente desempeño laboral con el menor porcentaje. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se recomienda diseñar estrategias de unificación, con un plan de intervención que este dirigido a aumentar la satisfacción del personal y de esta manera mejorar el desempeño laboral. Para finalizar, el presente trabajo de investigación resulta muy útil ya que beneficiará tanto al personal de enfermería de forma individual como al hospital como institución.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Satisfacción laboral

El grado en que una persona está contenta con su empleo se conoce como satisfacción laboral. Tradicionalmente, los especialistas en recursos humanos y los teóricos de la gestión han creído que la felicidad laboral es un signo de la motivación de un empleado para trabajar al máximo de sus posibilidades. En la gestión del capital humano, la satisfacción en el trabajo es una medida utilizada habitualmente para evaluar la satisfacción general. (Hoffman, 2023).

Se centra en tres aspectos del comportamiento organizativo: cognitivo, emocional y conductual. Numerosos investigadores han utilizado las ideas de la gestión científica como predictor de la satisfacción de los empleados, gracias a la teoría de la gestión científica, también conocida como taylorismo, que se desarrolló a finales del siglo XIX y principios del XX y tuvo un impacto significativo en el concepto de satisfacción laboral. Sin embargo, la repercusión de la satisfacción laboral en la motivación de los trabajadores se puso aún más de relieve gracias a los trabajos del teórico de las relaciones humanas, en los conocidos estudios Hawthorne de los años veinte y treinta (Hoffman, 2023).

A raíz de las investigaciones los investigadores descubrieron que las circunstancias laborales y la productividad de los trabajadores estaban relacionadas, lo que dio lugar al fenómeno conocido como efecto Hawthorne. Los investigadores de generaciones posteriores estudiaron las implicaciones de estos hallazgos, que no tenían nada que ver con la felicidad laboral.

La satisfacción en el trabajo, un factor que afecta a todas las actividades humanas, ha sido muy acentuado y caracterizado de diversas maneras. En cualquier caso, es una buena gama de sentimientos y negativas que los empleados sienten por su trabajo. Además, cuando se satisfacen los motivos de realización, la satisfacción laboral fluctúa, lo que significa que los sentimientos agradables van y vienen (Hoffman, 2023).

La gestión del capital humano se ve directamente afectada por tres ámbitos, según las teorías organizativas contemporáneas. El ámbito afectivo tiene en cuenta cómo se sienten los empleados con respecto a sus ocupaciones, haciendo hincapié en los sentimientos y en la conexión trabajador-organización. Las evaluaciones emocionales favorables o negativas de un empleado sobre la empresa se basan en si cree que es apreciado por ella. El ámbito conductual establece cómo los empleados manifiestan su grado personal de satisfacción laboral a través de su rendimiento y sus comportamientos. Existe una fuerte correlación entre la conducta de los empleados y los aspectos emocionales de la satisfacción laboral. Las ideas, creencias y percepciones individuales de una organización forman parte del proceso cognitivo (Hoffman, 2023).

Los trabajadores sentirán una gran disonancia cognitiva y rendirán menos en el trabajo si creen que una organización es injusta. Dado que el ámbito cognitivo está correlacionado con la eficacia organizativa, los investigadores centran gran parte de su atención en él. Las opiniones de los empleados sobre la eficacia con la que una organización fomenta los incentivos, las tareas, la autoridad y las dinámicas sociales necesarias para la salud organizativa proporcionan una influencia inmediata sobre la organización a partir de elementos del dominio cognitivo (Hoffman, 2023).

Existen muchos modelos de satisfacción laboral en el ámbito del comportamiento organizativo. Desde su discusión inicial en 1976, La teoría de las actitudes de Edwin Locke sigue siendo la más conocida. El principal

argumento de esta teoría es que la discrepancia entre las expectativas y las experiencias de un individuo en el lugar de trabajo determina su nivel de satisfacción laboral. Entre otras, la teoría disposicional, la teoría de la discrepancia y la teoría del motivador-higiene fueron reconocidas por teóricos posteriores. La mayoría de las teorías utilizadas para estudiar la satisfacción laboral pretenden comprender el grado de motivación y satisfacción de los trabajadores con su empresa y cómo afecta al rendimiento del trabajador (Hoffman, 2023).

La noción de disposiciones postula que el tipo de trabajo concreto de un individuo no está relacionado con su conjunto de inclinaciones distintivas. A la hora de evaluar la felicidad laboral, el tipo de organización y la estructura de ventajas e incentivos de la misma son irrelevantes. El rendimiento de los empleados se ve influido por diversos factores, independientemente de la teoría utilizada para cuantificar la satisfacción laboral. La satisfacción laboral de los empleados puede verse afectada por variables tanto personales como ambientales, como el estilo de comunicación, la supervisión, la cultura, la personalidad y el nivel educativo (Hoffman, 2023).

Predictores de la satisfacción laboral

La felicidad laboral puede verse muy afectada por diversos factores, como el nivel educativo, las amistades en el trabajo, el sexo, la edad y el estado civil, además de los patrones de apego. Dependiendo de cómo se



desarrollen estos elementos en la vida profesional de los empleados, la satisfacción laboral puede disminuir o aumentar. También se puede pensar que el apego es un rasgo personal que está relacionado con la felicidad laboral, aunque no se han realizado muchos estudios sobre La relación entre el tipo de apego y la felicidad laboral. Por lo tanto, se predijo que habría una relación entre los tipos de apego y la felicidad laboral, y que el estilo de apego seguro estaría vinculado a mayores niveles de satisfacción laboral que las formas evitativa y ansiosa (Ratiu, 2023).

Los trabajadores que mantienen relaciones estrechas y de apoyo con sus compañeros suelen registrar mejores niveles de satisfacción laboral. Las amistades en el lugar de trabajo pueden ofrecer apoyo social, apoyo emocional y un ambiente positivo, todo lo cual puede conducir a una mayor satisfacción laboral. lazos personales, y tienen un efecto perjudicial sobre la felicidad y el rendimiento de los trabajadores. Investigadores mantienen la relación entre el género de los empleados y la felicidad laboral. Las conclusiones del estudio sugieren que existen variaciones notables, aunque menores, en los niveles de satisfacción laboral entre hombres y mujeres. En comparación con los hombres, las mujeres suelen expresar menos satisfacción (Ratiu, 2023).

Los resultados de los investigadores en esta nueva era, muestran una fuerte correlación entre la edad y la felicidad laboral. En comparación con los empleados más jóvenes, los más veteranos suelen expresar mayores niveles de placer. mayores niveles de experiencia, estabilidad en



el puesto de trabajo y satisfacción profesional derivada del éxito y seguridad en el empleo son algunos de los elementos que podrían explicar esta asociación. Como bien señalan los autores, la relación entre la edad y la felicidad en el trabajo varía de un individuo a otro. La sensación de éxito y el reconocimiento de su experiencia y contribución pueden ser útiles para algunos empleados de más edad, mientras que el estancamiento profesional o los problemas para adaptarse a los avances tecnológicos pueden hacer que se sientan menos satisfechos (Ratiu, 2023).

Un factor determinante de la felicidad en el trabajo es el nivel de estudios. Los estudios revelan que las personas con un mayor nivel de estudios suelen expresar una mayor satisfacción en el trabajo. También se ha descubierto que otros numerosos elementos significativos, como los ingresos, los rasgos profesionales y las condiciones ambientales, influyen en la satisfacción en el trabajo. Para promover la felicidad en el trabajo, los autores subrayan la importancia de las políticas educativas y del mercado laboral. Sostienen que invertir dinero en educación puede aumentar la felicidad laboral de las personas, lo que elevará su nivel de vida. El estudio descubrió que un mayor nivel educativo está vinculado a un mejor rendimiento laboral en términos de desempeño del trabajo. Los trabajadores que han completado más estudios suelen realizar sus tareas con mayor rapidez y eficacia (Ratiu, 2023).

Satisfacción laboral internacionalmente

El grado en que los empleados están satisfechos con su trabajo se conoce como satisfacción laboral. Abarca la satisfacción con varios aspectos de su entorno de trabajo, las relaciones con sus compañeros y la naturaleza del propio trabajo, además de sus responsabilidades diarias (Judge et al., 2020).

- **Cultura dentro de la organización:** La felicidad laboral depende en gran medida de la cultura dentro de la organización. La retención de los empleados es mayor en las empresas cuya cultura les es favorable (Judge et al., 2020).
- **Rueda de la satisfacción laboral:** identificaron siete variables críticas que están asociadas a la satisfacción laboral: diversidad de tareas, compañeros de trabajo, circunstancias laborales, carga de trabajo, autonomía, oportunidades de formación y crecimiento, y ajuste persona-entorno (Judge et al., 2020).

Debido a su potencial para aumentar la motivación, las tasas de retención y la productividad, la satisfacción en el trabajo es crucial. Además, fomenta actitudes optimistas que tienen el potencial de impregnar la vida doméstica de una persona. Encuestas, entrevistas y grupos de discusión son algunos de los métodos utilizados para medir la satisfacción laboral de los empleados. El Índice Descriptivo del Trabajo (IDT) es una encuesta que se utiliza con frecuencia para medir la satisfacción laboral de los

empleados. Además de tener una influencia sustancial productividad y motivación de los trabajadores, la felicidad en el trabajo es esencial para su bienestar general. Un entorno laboral más positivo y productivo podría ser el resultado de conocer los elementos que afectan a la satisfacción laboral y tratar activamente de mejorarla (Judge et al., 2020).

Un "estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" es lo que Como se indica en Chiang, Gómez y Salazar, 2014, p. 67, Locke (como se menciona en Chiang et al., 2010, p. 22) define la satisfacción en el trabajo.

Del mismo modo Caballero, (2002) define la satisfacción laboral como "la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo" (p. 27).

Al igual que las emociones, los sentimientos o las reacciones afectivas, la satisfacción pueden describirse por si mismas. Por otro lado, se considera "la satisfacción laboral como una actitud generalizada en relación con el trabajo" (Caballero, 2002, p. 103).

Para Chiavenato, (2011) "cuando a un individuo le surge una necesidad, entonces ingresa a un estado de desequilibrio, produciendo tensión e insatisfacción, que conlleva a emprender acciones o comportamientos que le liberen de la inconformidad y el desequilibrio, si el

comportamiento o acciones emprendidas son eficaces, el individuo logrará satisfacer la necesidad y recobrar el estado de equilibrio" (p. 86).

Satisfacción laboral desde la perspectiva de la educación especial

Es el que más esfuerzo requiere para completar una tarea. Este esfuerzo culminará con el establecimiento de logros significativos. Con esfuerzo y la aplicación de las técnicas adecuadas al llevar a cabo la actividad se puede conseguir un resultado satisfactorio. Al final, el éxito traerá consigo una sensación de realización en el trabajo. Cuando alguien se siente realizado en su trabajo, puede aumentar su autoestima y su sentido de la valía, lo que puede inspirarle a hacerlo mejor en el futuro. Un individuo puede mantener la lealtad en su empleo cuando también está satisfecho con su trabajo. El campo de la educación debe aplicar igualmente este sentido de realización profesional. La educación es, sin duda, el principal foco de atención de la sociedad porque constituye una necesidad básica para el mayor número de habitantes. Por lo general, los educadores destacados e inteligentes pueden sentirse realizados en su profesión. Los alumnos lo han recibido todo de ellos. Esto les permite ser más sofisticados en el futuro (Amin, 2021).

El rendimiento de los alumnos también está íntimamente ligado a la felicidad laboral de los profesores. Además de amar más su profesión, los profesores que están contentos con su trabajo contribuirán al éxito de sus alumnos. Los componentes esenciales de la educación especial siguen el

mismo patrón. De hecho, los investigadores creen que, aunque no mucha gente lo vea, los ciudadanos de la educación especial merecen un reconocimiento por su duro trabajo. Se pueden consultar varias teorías, como la de Maslow y la de Herzberg, para determinar cuáles son los componentes más eficaces para lograr la satisfacción laboral de los profesores (Amin, 2021).

Según esta hipótesis y teorías, la influencia y la motivación de los empleados influyen en la felicidad laboral y el rendimiento de los profesores. dice que, para garantizar la felicidad laboral de los profesores, los administradores y dirigentes deben tener en cuenta estos dos aspectos. Los directores y otros administradores escolares son responsables de garantizar que el trabajo que se realiza en la escuela se encuentre en un estado positivo. Para ello, tratan de ofrecer a los profesores los incentivos adecuados, les dan margen para hacer su trabajo, les tratan con justicia y les permiten actuar con libertad para que se sientan satisfechos con lo que hacen. En consecuencia, los directores de los centros pueden utilizar esta teoría como guía fundamental para ejercer su liderazgo competente en la salvaguarda del bienestar de los profesores en los centros (Amin, 2021).

Satisfacción laboral, compromiso organizativo e implicación en el trabajo

En la economía en transición de Serbia, en el sureste de Europa, se examinan la participación en el trabajo, la satisfacción laboral y las normas

y procesos organizativos. En el artículo se describe un nuevo modelo de investigación basado en los resultados del estudio, que abarcó a 566 personas que trabajaban para 8 organizaciones diferentes. El estudio demostró que los modelos de motivación laboral que existen en la actualidad deben modificarse para adaptarse a los hechos reales. Según el modelo propuesto, existe un papel mediador parcial de la participación en el trabajo entre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo. Contrariamente a varios estudios realizados en países desarrollados, las normas y procedimientos organizativos no parecen tener un impacto sustancial en la felicidad de los empleados. En cambio, las características del puesto de trabajo en Serbia influyen en la satisfacción laboral (Ćulibrk et al., 2018).

Combina la teoría sociocognitiva, la teoría de las expectativas y la teoría de la fijación de objetivos, haciendo hincapié en la autoeficacia, los objetivos propios y la fijación de objetivos. La felicidad laboral se ve afectada por el rendimiento a través de los logros y los incentivos. El modelo dilucida las conexiones entre las distintas variables, afirmando concretamente que las características del trabajo y la política y los procedimientos organizativos repercuten en la satisfacción laboral, que a su vez influye en la participación en el trabajo y el compromiso organizativo. El presente estudio profundiza en la parte de su teoría que examina la conexión entre la participación en el trabajo, el compromiso organizativo y la felicidad laboral. La investigación empírica en sistemas industriales indica que esta parte del modelo tiene que modificarse para dar cuenta de la

función mediadora de la participación en el trabajo en la cadena de acontecimientos que lleva de la satisfacción laboral al compromiso organizativo (Culibrk et al., 2018).

Entre los temas más investigados en comportamiento organizativo y gestión de recursos humanos se encuentra la satisfacción laboral. "Estado emocional agradable o positivo resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales" es la definición estándar. Uno de los principales componentes de la motivación laboral, que es un factor primordial a la hora de determinar el comportamiento de un individuo dentro de una organización, es la satisfacción laboral. Por el contrario, el compromiso organizativo es una medida de la disposición de un empleado a abandonar su lugar de trabajo, su nivel de dedicación y su grado de identificación con él. Numerosas investigaciones han demostrado una sólida relación entre el compromiso organizativo, la satisfacción laboral y la volatilidad. Concretamente, las personas con mayores niveles de compromiso con una empresa también tienen menos probabilidades de renunciar. Dado que está relacionado con la actitud favorable de un empleado hacia la empresa más que hacia su propio trabajo, el compromiso organizativo podría considerarse una continuación de la satisfacción laboral. Por otra parte, el compromiso organizativo se caracteriza por el apego del empleado a la empresa y su disposición a realizar cambios. En esta situación, las emociones son significativamente mayores (Culibrk et al., 2018).

Sobre todo, la satisfacción laboral es una cualidad psicológica. Varía de una persona a otra y depende de los empleados. En esencia, representa los resultados emocionales que permiten a los trabajadores contribuir a las empresas. Dicho de otro modo, la propiedad de compactar las condiciones fisiológicas, psicológicas y ambientales para llevar a cabo la función asignada es la satisfacción laboral. Se cree que los empleados abandonan las empresas si no están satisfechos con sus condiciones de trabajo, sus derechos y la actuación de sus compañeros y jefes en la toma de decisiones. Clark afirma en este pasaje que los trabajadores insatisfechos se quedan sin trabajo y que los empresarios deben contratar a nuevos trabajadores, lo que aumenta los costes por el mismo trabajo. Sin embargo, como las condiciones de trabajo son deficientes, la situación actual se mantendrá. Para que los empleados hagan mejor su trabajo, las empresas deben asegurarse de que el entorno laboral, la conducta de los compañeros y los supervisores cumplen las normas exigidas (Taheri et al., 2020).

El entorno de trabajo

El lugar de trabajo tiene dos aspectos. Hay que tener en cuenta dos condiciones: el estado físico del lugar de trabajo y el entorno social. Según los resultados, la peor situación se da en las empresas que valoran poco el entorno de trabajo. Además, el entorno de trabajo se conforma con la seguridad laboral, la seguridad de los empleados, la valoración del rendimiento, las instalaciones motivadoras y el mantenimiento del respeto mutuo entre compañeros y supervisores. Explicó cómo aumenta la lealtad

de un empleado a la empresa cuando ésta le da la importancia adecuada. Sin embargo, otros elementos importantes para un entorno laboral más saludable son la retribución, la flexibilidad horaria y la participación de los empleados en la toma de decisiones. Hoy en día, cuando un supervisor no proporciona una valoración adecuada o cuando los empleados se ocultan sugerencias unos a otros, tanto el supervisor como los empleados se encuentran en posiciones difíciles (TaHERi et al., 2020).

Además, a diferencia de los sistemas de gestión reactivos, los sistemas de gestión proactivos proporcionan un mejor entorno de trabajo. Aunque el flujo eficaz de información es esencial para el funcionamiento de la empresa, la consecución de los objetivos organizativos depende sobre todo del entendimiento entre los directivos y el personal. Tras leer el debate anterior, los objetivos de este estudio se redujeron a determinar los efectos del vínculo entre la satisfacción laboral y el entorno de trabajo (TaHERi et al., 2020).

3.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Midiendo las características que permiten determinar si un individuo está contento y a gusto con las ventajas que le ofrece la organización es como se determina la satisfacción laboral. "Las relaciones trabajo-empleado, los sistemas de recompensa justos, los puestos que suponen un reto y las condiciones de trabajo son estos factores" (Robbins, S. 2005, p. 25). Estos elementos permitirán una evaluación más precisa de la satisfacción laboral.

a) Relaciones interpersonales

La relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse, pues es necesario que exista una buena relación ya que gracias a ello se cumplirán los objetivos y metas de manera conjunta y con un mismo espíritu, siempre buscando el éxito de la organización. (Robbins, S. 2005).

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto Comprende al alto acuerdo entre la personalidad del empleado y la ocupación da como resultado un individuo más satisfecho.

b) Desarrollo profesional

Trata sobre el desarrollo, funcionamiento y efectividad en las relaciones humanas dentro de una organización con un fin en común.

Está estrechamente ligada a los objetivos que se tengan en la institución en un momento determinado.

Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.

c) Condiciones laborales

Robbins y Judge. (2013), refleja que los empleados reciben recompensas, a veces denominadas retribuciones o ascensos, de la empresa por el esfuerzo que dedican a cada tarea. Sin embargo, para que un empleado esté satisfecho, el sistema debe ser considerado justo por él.

Robbins y Judge. (2013) indica que Dado que los empleados desean trabajar en un entorno que les ofrezca posibilidades y les permita expresar libremente sus ideas, pensamientos y conocimientos, las circunstancias laborales tienen un impacto significativo en la felicidad de los empleados.

d) Ambiente

Tiene que ver con la ubicación de tu lugar de trabajo, el ambiente que allí se respira y los empleados o compañeros con los que colaboras en diversas tareas. También se relacionan con todas las personas de la organización (Magdalena, 2018).

e) Interacción con el jefe

Se debe tener en cuenta la equidad en el trato, la supervisión, la resolución de conflictos, el apoyo suministrado para el desarrollo, siendo este la apreciación valorativa que ejecuta el colaborador en cuanto a relación con su jefe directo, el cual tienen que ver con la comprensión y apreciación valorativa, respecto a sus actividades diarias (Palma, 2005).

Siendo esta una relación con el superior inmediato siendo clave para comprender las actitudes y comportamientos de los empleados (Taheri et al., 2020).

3.2.3. Productividad en el lugar de trabajo

Es la forma en que los trabajadores o asociados llevan a cabo una determinada tarea asignado.

Donde el personal es auditado periódicamente para verificar su rendimiento, del cual un empleador tiene en consideración algunos elementos calificados como la habilidad para liderar, la gestión del tiempo, las experiencias organizativas y el grado de producción que genera cada empleado y pueda ser medido de manera individual (Magdalena, 2018).

Para Zegarra, (2018) el desempeño de un puesto de trabajo depende de la capacidad y motivación de la persona para realizar el trabajo, siendo que los empleados de mayor éxito se identifican con las metas de la empresa y tienen un alto grado de motivación. El autor considera el desempeño como una variable muy compleja, ya que existen numerosos y complejos factores relacionados con el éxito de un puesto de trabajo.

3.2.4. Objetivos de la evaluación de desempeño.

Todo empleado tiene ciertas responsabilidades relacionadas con su empleo. Estos empleos suelen ser especializados. Con el fin de permitir a los directivos evaluar el rendimiento laboral de los empleados utilizando un

conjunto definido de métricas, las actividades especializadas se consideraron cruciales para el desarrollo de la ciencia de la gestión durante esta época. El rendimiento laboral se evaluaba en función de la capacidad del empleado para realizar un conjunto preestablecido de tareas con arreglo a este sistema, que con el tiempo se amplió para abarcar muchas ocupaciones de cuello blanco (Hoffman, 2023).

La Revolución Industrial obligó a las organizaciones a desarrollar puestos de trabajo adaptados a cada empleado para maximizar la eficiencia productiva de su mano de obra. En un marco sistémico, cada puesto de trabajo asignado funciona en tándem con un conjunto más amplio de tareas que son todas necesarias para terminar un componente concreto del sistema. Para pagar y proporcionar prestaciones a los empleados, las empresas buscaron formas de evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores cuando se crearon los sindicatos y la administración de recursos humanos. Los empresarios tenían autoridad para rechazar la paga de un empleado o despedirlo de la empresa si no cumplía unas normas de rendimiento predefinidas. En el siglo XX, los métodos de evaluación de los empleados se rediseñaron para tener en cuenta tanto las partes de proceso (comportamiento) de la definición del rendimiento laboral como los componentes de resultado (producción). Como resultado, un sistema de mediciones que se utiliza para evaluar lo bien que se realiza un trabajo en un plazo de tiempo específico está directamente relacionado con el rendimiento de un empleado (Hoffman, 2023).

Una empresa debe crear descripciones de los puestos de trabajo antes de poder utilizar métricas eficaces para evaluar el rendimiento de los empleados. Además de sentar las bases de las expectativas de los empleados, las descripciones de puestos también sirven de plataforma para la especialización de tareas, la remuneración y las prestaciones. El resultado será un rendimiento laboral mediocre, que reducirá la eficiencia de la organización y del empleado si no se establecen normas adecuadas para las descripciones de puestos, los objetivos de rendimiento y la especialidad (Hoffman, 2023).

Los empresarios evalúan si las funciones establecidas en la descripción de un puesto siguen reflejando eficazmente las responsabilidades principales de la función cuando cambian las demandas externas y los objetivos del mercado. El proceso de evaluación de puestos establece si es necesario introducir cambios en las funciones en respuesta al rendimiento de los empleados, si es necesario contratar a más personal y si deben eliminarse determinadas categorías de puestos de la empresa. El departamento de recursos humanos de la mayoría de las empresas ha estado históricamente dirigido por las evaluaciones del rendimiento, que son un componente de la planificación de la estrategia corporativa. Se dice que la mejora del rendimiento laboral de los empleados se basa en la comprensión que una organización tiene de sus recursos humanos y en el hecho de que el rendimiento laboral es una noción polifacética. La teoría de las ciencias sociales es la base del rendimiento laboral, y la investigación y las aplicaciones en este ámbito se concentran en el proceso y el

resultado. El alto rendimiento suele estar correlacionado con la autoeficacia, el dominio y la satisfacción como indicador de la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo de una empresa (Hoffman, 2023).

El rendimiento laboral ha recibido más atención en las últimas décadas, ya que el trabajo es vital para mejorar la felicidad y la seguridad de los clientes. La satisfacción laboral de los empleados, su dedicación organizativa y sus niveles de estrés son sólo algunas de las variables que afectan a su rendimiento en el trabajo. Numerosas investigaciones han verificado que el estrés laboral influye en el rendimiento en el trabajo. La reacción de un individuo a los factores estresantes externos del entorno se conoce como estrés laboral. Numerosos estudios han demostrado el impacto negativo del estrés laboral en la productividad de los trabajadores. Debido a la naturaleza de los compañeros, que se enfrentan a un sinfín de problemas que provocan una gran cantidad de estrés (Alinejad et al., 2023).

Por lo tanto, uno de los elementos que podrían influir en la productividad de los empleados, mejorar la seguridad de los clientes y elevar el calibre de los servicios prestados es la inteligencia moral. La mayoría de las investigaciones que analizaron cómo afectaba el estrés laboral al rendimiento en el trabajo arrojaron resultados inconsistentes. Existe incertidumbre sobre el grado en que la inteligencia moral y emocional modera el impacto del rendimiento laboral de las enfermeras. Determinar el impacto del estrés laboral en el rendimiento laboral de los compañeros y

el papel mediador de la inteligencia moral y emocional fue el objetivo de este estudio (Alinejad et al., 2023).

El impacto del estrés laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores ha sido objeto de varias investigaciones. Investigaciones recientes han indicado una correlación negativa entre el estrés laboral y la productividad. Sin embargo, algunas investigaciones anteriores presentaban el panorama opuesto, mostrando una correlación fuerte y positiva entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores, es decir, que el estrés laboral motiva a los trabajadores a esforzarse por mejorar su rendimiento. El modelo presentado por los investigadores indica una correlación positiva y sustancial entre el rendimiento laboral de los trabajadores y el estrés laboral. (Alinejad et al., 2023).

El conjunto de acciones de un empleado que se espera que sean valiosas para una empresa, ya sean malas o positivas, es su rendimiento laboral. Evalúa el rendimiento laboral de un individuo y es un factor importante para determinar el éxito de una organización (Loan, 2020).

- **El rendimiento de las tareas** se refiere a los deberes y obligaciones fundamentales de un empleado, que se manifiestan en determinados resultados del trabajo, productos entregables y el número y calidad de éstos (Loan, 2020).

- **El rendimiento contextual** se refiere a las acciones que apoyan el éxito general de una organización, como el voluntariado, ir más allá, cooperar, cumplir las políticas y procedimientos y apoyar sus objetivos (Loan, 2020).

El rendimiento laboral es una herramienta de gestión y una medida de uso frecuente, esencial para el éxito de la empresa. Influye directamente en la consecución de los objetivos de la organización y puede desempeñar un papel importante en las evaluaciones y promociones del personal. Los empleados y sus directivos colaboran de forma positiva y continua en la gestión del rendimiento. Deben establecerse objetivos laborales claros, junto con una retroalimentación continua y ayuda para alcanzar dichos objetivos. Comprender los elementos que influyen en el rendimiento laboral y esforzarse proactivamente por mejorarlo es esencial para la prosperidad de una empresa. Las organizaciones pueden construir un entorno de trabajo productivo y de éxito haciendo hincapié tanto en el rendimiento de la tarea como en el del contexto (Loan, 2020).

De acuerdo con Gómez, Balkin y Cardy, (2016), La evaluación de desempeño hace real a la estrategia de una organización, puesto que evalúa la performance actual de los empleados en habilidades importantes para mantener, por ejemplo, la ventaja competitiva de la empresa. Para tomar la decisión de implementar un sistema de evaluación de personal, es necesario tomar en cuenta los objetivos a lograr con ello. Así, para tener una visión más clara de qué es lo que la evaluación de desempeño puede

lograr en una organización, es necesario revisar los objetivos que persigue. Asimismo, es necesario que los objetivos de la evaluación a diseñar estén relacionados con los de la organización (Loan, 2020).

Para Robbins, S., y Judge, T., (2013), la evaluación de desempeño tiene varios objetivos, siendo algunos de ellos: Ayudar a que la dirección de la empresa tome decisiones relacionadas a ascensos, transferencias y despidos de personal; desarrollo de programas correctivos al detectar necesidades de capacitación y desarrollo; y brindar retroalimentación a los empleados, puesto que les informa sobre la percepción que tiene el empleador sobre su desempeño en la empresa. Con frecuencia, las evaluaciones de desempeño son la base para la asignación de recompensas (Loan, 2020).

3.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

Chiavenato, (2011) relataron que las dimensiones respecto al desempeño laboral, manifestando que en la vida actual se detalla las competencias y capacidades asociadas a lo laboral, quien supone que los principios a valorar es la calidad del trabajo elaborado en intervalos de eficiencia y responsabilidad para ejecutarlas actividades y normas propias de la gestión a mando, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional (Chafloque, 2015).

a) Características de la labor.

Gómez, (2008) certificó que es un procedimiento con dinamismo y longitudinal en el periodo donde un individuo emplea los conocimientos, destrezas y buen juicio, relacionadas con la ocupación.

Como se desprende de la descripción facilitada, los profesionales emplean el pensamiento crítico, los conocimientos, las habilidades y el talento para crear un trabajo de alta calidad que satisfaga las necesidades de los clientes con los que trabajan. Una particularidad subyacente de una persona que se encuentra causalmente asociado con un grado normal de efectividad y un desempeño privilegiado en sus actividades laborales (Chafloque, 2015).

b) Responsabilidad laboral.

Responsabilidad de la tarea: Son las herramientas y habilidades que un individuo necesita para llevar a cabo una determinada tarea. También tiene que ver con la entrega de un trabajo de calidad, que es crucial para poder desenvolverse en el lugar de trabajo.

Cuando se habla de responsabilidad se hace referencia a medios positivos de cualquier elemento (Cubas, 2018). Al principio, un colaborador puede presentar dificultades para una determinada tarea y olvidar esta circunstancia; este trabajador luego puede entender su falta de

responsabilidad; el paso que debe seguir es el uso de recursos de modo consciente; en conclusión, las aptitudes se pueden tornar inconscientes y las personas pueden desempeñar los trabajos sin poner atención a lo que realiza (Cubas, 2018).

c) Trabajo en equipo.

Esta dimensión hace referencia sobre la función administrativa lo cual habla de la calidad de trabajo de los colaboradores, y así tener los conocimientos para poder atender los trabajos. Demostrar que la práctica es didáctica y de que en unidad se puede conseguir a lo largo de la vida (Chafloque, 2015).

De lo antes mencionado, se desglosa, que los trabajadores que trabajan en el centro de salud, tienen que demostrar capacidad y destreza para laborar en equipo y obtener liderazgo en los grupos de trabajo que persiguen planificar e implementar soluciones a complicaciones administrativas en unidades de atención dentro de lo mencionado anteriormente señalo que se solicita de un profesional en gestión pública preparado para trabajo en equipo, fomentando el liderazgo en la institución y en la gestión de los servicios que ofrece (Chafloque, 2015).

d) Compromiso institucional.

Este concepto se refiere a la capacidad de “sentimientos” o capacidad de compromiso encuadrada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las impresiones que manifiesta una persona, resaltada en cada uno de los profesionales por medio de su desempeño laboral que se demuestran día a día, existiendo algunas carencias humanitarias que poseen los usuarios adscritos en los servicios (Chafloque, 2015).

Establecer un entorno propicio para el crecimiento y el intercambio de ideas que beneficien a la organización depende de una comunicación eficaz. Su objetivo es aumentar la participación del personal en la toma de decisiones fomentando el comité de autoridad. Poseen la seguridad de que el personal deban estar informados y deben hacer todo lo posible para transmitir toda información (Chafloque, 2015).

Asimismo, señalaron que la persona que tiene la capacidad de comunicarse con sus trabajadores de manera clara también posee la capacidad de poder dirigir personas a diferencia de los demás (Chafloque, 2015).

3.2.6. Niveles del desempeño laboral.

Hay niveles que definen y clasifican el desempeño laboral: (Cevasco, 2018).

Desempeño laboral alto o eficiente: Esto nos da a conocer que el trabajador generalmente presenta muchas aportaciones que puedan superar las expectativas de los dirigentes, estos se encuentran cómodos realizando sus labores ya que les gusta lo que hacen y encuentra una motivación en el mismo trabajo, y asimismo son estimulados por los directivos de la empresa (Cevasco, 2018).

En este nivel, todos los empleados públicos prestan su trabajo a tiempo, están contentos con su remuneración y desempeñan exclusivamente las funciones para las que fueron contratados. Los trabajadores con un regular desempeño solo se limitan a cumplir con su trabajo, quizá las causas pueden ser la falta de motivación que necesitan para poder aportar más al trabajo (Cevasco, 2018).

Rendimiento laboral pobre o bajo: Los que rinden en este nivel carecen de la capacidad de apreciar sus oportunidades de empleo, trabajan sin apreciar su salario y no hacen ninguna contribución a la empresa. Estos compañeros muestran cansancio, apatía y desilusión; además, sólo asisten al trabajo por dedicación. A veces estos no cumplen con las horas establecidas durante la jornada laboral y se retiran sin haber culminado sus labores diarias (Cevasco, 2018).

3.3. MARCO CONCEPTUAL

3.3.1. Administración

Es un proceso sistemático, por medio del cual se logran objetivos a través de la coordinación de recursos, consiguiendo así la eficiencia y eficacia de estos.

3.3.2. Autonomía

Es un elemento constitutivo de todos los derechos. Confiere a su titular la facultad de decidir si ejerce su derecho y en qué circunstancias. Así pues, toda vulneración de un derecho implica invariablemente una violación de la autonomía de su titular (Parchomovsky y Stein, 2020).

3.3.3. Equidad

La teoría de la equidad, una teoría de la motivación, en 1963. Adams realizó estudios sobre la motivación laboral como psicólogo conductista. Adams propuso la hipótesis de la equidad, que sostiene que los empleados desean una distribución justa y equitativa entre los recursos que aportan (inputs) y los beneficios que reciben (outputs) por su trabajo. En consecuencia, la noción se basa en cómo perciben los empleados el equilibrio y la equidad en sus esfuerzos por garantizar que su retribución sea proporcional a sus aportaciones a la empresa (Hoffman, 2023).

3.3.4. Incentivo

Un conjunto de factores conocidos como motivación determina el tipo de comportamiento que se producirá, así como su fuerza y persistencia. Así pues, para que un potencial conductual se convierta en una manifestación conductual, es necesaria la motivación. El comportamiento se activa y desactiva mediante la motivación (Hsiao, 2023).

3.3.5. Laboral

Al igual que en los mercados de bienes y servicios, el trabajo está sujeto a la misma dinámica básica de oferta y demanda. Entre los factores microeconómicos mensurables figuran la forma en que las empresas deciden cuántos empleados necesitan en un momento dado y cuántas horas están dispuestas a trabajar por un salario determinado. El impacto microeconómico del desempleo es igualmente significativo, pero más difícil de cuantificar (Duffy, 2021)

3.3.6. Misión

Es una declaración estratégica donde se reflejan los esfuerzos que realiza la organización para el alcance de los propósitos fundamentales, su naturaleza, la razón de su existencia, a quiénes sirve y para qué. Expone la identidad de la organización para darse a conocer en su entorno, así como la visión y sus valores.

3.3.7. Planeación

Es la selección de proyecto y objetivos, incluyendo las acciones adecuadas por las cuales se lograrán ejecutar, implicando así la toma de decisiones en una o diversas alternativas.

3.3.8. Proceso administrativo

Es un conjunto de fases o etapas continuas a través de las cuales se ejecuta la administración, que a su vez forma un sistema integral compuesto por cinco fases, de las cuales se analizarán: la planeación, integración y dirección.

3.3.9. Resultados

Para muchos investigadores, los resultados teóricos no son "resultados". De hecho, reconocen que para muchos no son más que una cuestión de opinión sin un significado más profundo. En esencia, no aportan nada nuevo. La teoría, también conocida como "modelización", tiene un lugar segundo o tercero en la dicotomía canónica Resultados/Discusión. (Goldstein, 2018).



3.3.10. Valores

Los valores de las organizaciones representan la filosofía que conducirá al éxito, considerando tanto el presente como el futuro. Estos valores son fáciles de identificar debido a que representan los rasgos fundamentales de lo que es la estrategia empresarial.

3.3.11. Visión

Es tener una imagen clara y detallada de la organización, en donde se ve la empresa con respecto a un futuro más o menos distante, es decir la descripción en el presente, del futuro.



CAPÍTULO IV

HIPOTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HG: Existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa, 2021.

4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

HE2: Existe relación significativa entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

HE3: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

HE4: Existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

HE5: Existe relación significativa entre la interacción con el jefe y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

4.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1. Variable 1: Satisfacción

4.3.2. Variable 2: Desempeño laboral

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO Y/O CATEGORIAS
1. Satisfacción	1.1. Relaciones interpersonales	1.1.1. Compañeros de trabajo	Muy insatisfecho
		1.1.2. Pacientes	Insatisfecho
		1.1.3. Equipo directivo	Indeciso
	1.2. Desarrollo personal		Satisfecho
			Muy satisfecho
		1.2.1. Motivación	Muy insatisfecho
		1.2.2. Oportunidades	Insatisfecho
		1.2.3. Autonomía	Indeciso
		1.2.4. Libertad	Satisfecho
	1.3. Condiciones labores		Muy satisfecho
		1.3.1. Nivel laboral	Muy insatisfecho
		1.3.2. Remuneración	Insatisfecho
		1.3.3. Cantidad	Indeciso
		1.3.4. Horario	Satisfecho
		1.3.5. Estabilidad	Muy satisfecho
	1.4. Ambiente físico	1.3.6. Incentivos	
		1.4.1. Infraestructura	Muy insatisfecho
		1.4.2. Mobiliario	Insatisfecho
	1.5. Interacción con el jefe	1.4.3. Espacio	Indeciso
		1.5.1. Equidad	



			1.5.2. Conflictos	Satisfecho
			1.5.3. Apoyo felicidades	Muy satisfecho
				Muy insatisfecho
				Insatisfecho
				Indeciso
				Satisfecho
				Muy satisfecho
				Nunca
				Casi Nunca
				A veces
				Casi siempre
				Siempre
2. Desempeño laboral	2.1. Calidad Trabajo	Del	2.1.1. Errores	
			2.1.2. Objetivos	
			2.1.3. Orden	
			2.1.4. Tiempo	
			2.1.5. Ideas	
			2.1.6. Metodología	
			2.1.7. problemas futuros	
			2.1.8. Resultados	
			2.1.9. cambio	
			2.1.10. interés	
			2.1.11. Independencia	
	2.2. Responsabilidad		2.2.1. Consecuencias	
			2.2.2. Información	Nunca
			2.2.3. Transmisión	Casi Nunca
			2.2.4. Autonomía	A veces
			2.2.5. Dificultades	Casi siempre
			2.2.6. Afronta	Siempre
	2.3. Trabajo equipo	en	2.3.1. Implementación	Nunca
			2.3.2. Disposición	Casi Nunca
			2.3.3. Aporte	A veces
			2.3.4. colaboración	Casi siempre
			2.3.5. Misión y visión	Siempre
			2.3.6. Armonía	Nunca
			2.3.7. Resolución	Casi Nunca
			2.3.8. consulta	A veces
			2.3.9. Promueve	Casi siempre
	2.4. Compromiso Institucional		2.4.1. Respuesta	Siempre
			2.4.2. Usuarios	
			2.4.3. Superiores	
			2.4.4. Colegas	
			2.4.5. Valor	



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Según el enfoque metodológico se trata de una investigación cuantitativa donde se utilizó los datos recolectados para probar la hipótesis de trabajo en base al análisis estadístico, que permitió establecer esquemas de comportamiento para probar las teorías existentes (Hernández et al., 2010).

5.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Se empleará el método deductivo de manera específica, consistente en un proceso que parte de las hipótesis de trabajo que busca ser refutado o aceptado, infiriendo de ellas conclusiones de los hechos observados que construye conocimientos (Bernal, 2010).

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por sus características el tipo de investigación según su finalidad es el aplicada, es decir, es “cuando se relaciona a la administración con otras áreas del conocimiento, así como con fenómenos sociales, políticos, filosóficos, etc.” (Bernal, 2010).

Según su alcance temporal es transversal porque la obtención de los datos se realizó en el momento de evaluar las normas correspondientes.

Según su cronología es retrospectivo debido a que el fenómeno que se pretende estudiar ha ocurrido en el pasado y sigue produciéndose en la actualidad.

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación en la presente investigación es correlacional; porque tuvo como finalidad conocer la relación o grado de asociación, que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Pacori y Pacori., 2019).

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se define diseño no experimental porque se ejecutó sin la manipulación deliberada de las variables (Pacori y Pacori, 2019).

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

5.6.1. Población.

La población estuvo conformada por el personal de salud del Hospital Militar Regional de Arequipa, en el año 2021, en un número aproximado de 124 como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1

Personal de salud del Hospital Regional Militar de Arequipa - 2021.

Personal	Cantidad
Médico	56
Enfermeras	46
Técnicos de servicio	22
Total	124

5.6.2. Muestra.

Para la muestra como extracto de la población, se aplicó el muestreo probabilístico estratificado. Para lo probabilístico se aplicó la siguiente formula:

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

Donde:

$$N = 124$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

Por tanto, la muestra estuvo conformada por 94 personas que laboran en el Hospital militar de Arequipa

Tabla 2

Muestreo para el personal de salud del Hospital Regional Militar Arequipa - 2021.

Personal	Estratos N_i	Estratos n_i
Médico	56	42
Enfermeras	46	35
Técnicos de servicio	22	17
Total	124	94

La muestra estuvo conformada por 42 médicos, 35 enfermeras y 17 técnicos de servicio, elegidos de manera aleatoria.

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS

5.7.1. Técnica

Se empleó la encuesta como técnica.

Encuesta. - Es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular (Bernal, 2010).

5.7.2. Instrumento

Se empleó el cuestionario como instrumento para ambas variables.

Cuestionarios. - Según Bernal (2010) define: Como un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. Permite la recolección de datos a partir de las fuentes primarias.

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas	Instrumentos	Variables
Encuesta	Cuestionario	Satisfacción laboral
Encuesta	Cuestionario	Desempeño laboral

5.8. PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DATOS

La recolección de datos se refiere al trabajo sistemático de la recolección de datos de fuentes primarias y secundarias para ser procesado y tener la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.

Se ha seguido los siguientes pasos:

- Determinar las fuentes,
- Establecer la técnica e instrumentos de medición,



- Aplicación de los instrumentos de medición

La recopilación de datos permitió encontrar respuestas a las preguntas relevantes de los instrumentos cuyos resultados fueron analizados e interpretados, para alcanzar las conclusiones y sugerencias.

5.9. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Siguiendo el orden del proceso de investigación, para el proceso y análisis de datos la estadística es un método científico por medio del cual podemos recolectar, organizar, presentar y analizar e interpretar datos, que nos permiten extraer conclusiones válidas y efectuar decisiones basadas en dichos análisis. La información se procesó utilizando el paquete estadístico SPSS V25.0.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para presentar los resultados, en primera instancia se ha realizado la prueba de normalidad para conocer si los datos tienen una distribución normal o no, posterior a ello, se presenta la prueba de hipótesis, para esto se ha utilizado la prueba estadística de Tau b de Kendall por ser variables ordinales de igual categoría, finalmente se presentan la discusión de resultados y las conclusiones, así como las recomendaciones.

6.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Para probar la hipótesis de la investigadora, en primer orden, es necesario conocer si los datos se distribuyen de manera normal o anormal, para ello se realiza una prueba de normalidad, lo que nos permite contrastar la normalidad de los datos con dos pruebas estadísticas más utilizadas, es decir, cuando la muestra supera más de 50 en tamaño, se tomará en cuenta

la prueba de Kolmogorov-Smirnov, pero, si la muestra es menor a 50, se tomará en cuenta la prueba de **Shapiro Wilk** (Galindo-Domínguez, 2020). El proceso de estas pruebas se procesa en el software estadístico SPSS.

Pero, sin embargo, en esta investigación la muestra representa 94 empleados, en tal sentido, se ha optado por la prueba de **Kolmogorov-Smirnov** por ser mayor a 50 la muestra en tamaño.

Contraste de hipótesis para la prueba de normalidad:

a) Plantear la hipótesis de normalidad

H_0 : Los datos siguen una distribución normal.

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal.

b) Nivel de significancia

Nivel de confianza = $0.95 = 95\%$

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c) Decisión de la prueba

Si $n > 50$ se aplica la Prueba de Kolmogorov – Smirnov (K-S)

Si $n \leq 50$ se aplica la Prueba de Shapiro Wilk.

d) Test de normalidad

Si $p\text{-valor (Sig.)} < 0.05$ se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor (Sig.)} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

e) Resultado de la prueba de normalidad y decisión

Tabla 4

Resultado de la Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,141	94	,001
Desempeño laboral	,148	94	,001

Nota: Base de datos de la encuesta.

Decisión: De los resultados que se aprecia en la tabla precedente y por la cantidad de la muestra (94 empleados), se opta por la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con un resultado de Sig. o p-valor = 0.001, este valor es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; en tal sentido, se decide rechazar la hipótesis nula, donde los datos no siguen una distribución normal en ambas variables. En ese sentido, para determinar la prueba de hipótesis, se decide por la prueba no paramétrica de *Coeficiente de Correlación de Tau b de Kendal*.

6.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para conocer el grado de relación entre las variables, como referencia tomaremos a Supo (2017):

Niveles de correlación
<i>De -0.80 a -1.00 Correlación negativa muy fuerte.</i>
<i>De -0.60 a -0.79 Correlación negativa considerable.</i>
<i>De -0.40 a -0.59 Correlación negativa media.</i>
<i>De -0.20 a -0.39 Correlación negativa débil.</i>
<i>De 0.00 a -0.19 Correlación negativa muy débil.</i>
<i>No existe correlación alguna entre las variables.</i>
<i>De 0.00 a 0.19 Correlación positiva muy débil.</i>
<i>De 0.20 a 0.39 Correlación positiva débil.</i>
<i>De 0.40 a 0.59 Correlación positiva media.</i>
<i>De 0.60 a 0.79 Correlación positiva considerable.</i>
<i>De 0.80 a 1.00 Correlación positiva muy fuerte.</i>

FUENTE: Elaborado por Supo (2017).

6.3.1. Resultado de la prueba de hipótesis general

a) Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa, 2021.

Hipótesis Alternativa H_1 : Existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa, 2021.

b) Establecer el nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

Según la prueba de normalidad, dichos datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se decide por la Prueba no paramétrica de Tau b de Kendall.

Tabla 5

Correlación de Tau b de Kendall entre la Satisfacción laboral y Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.

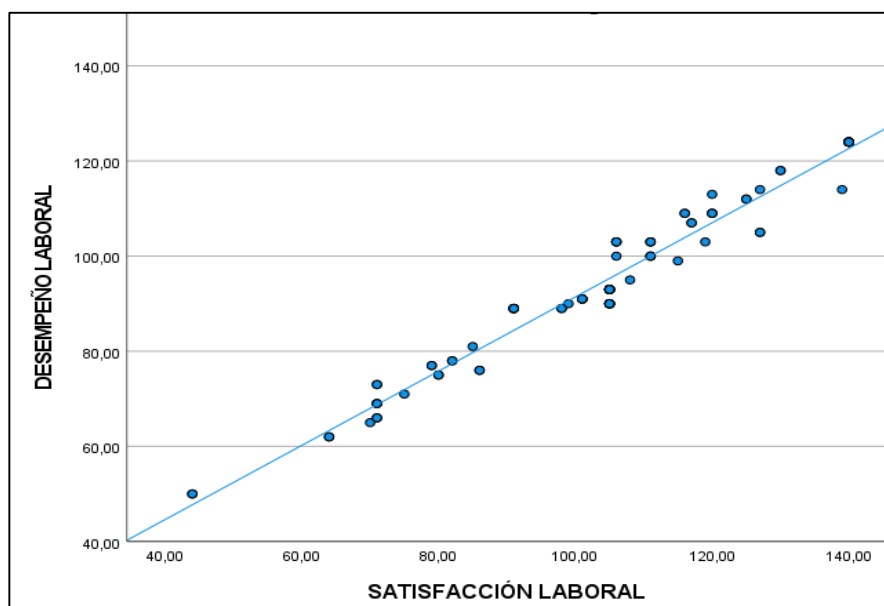
		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	94	94
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	94	94

** La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Nota: Elaborado en base a los datos de la encuesta.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa



Nota: Elaborado en base a la encuesta realizada al personal de salud.

d) Criterio de decisión

Si $p\text{-valor (Sig.)} < 0.05$ se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor (Sig.)} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 5 el $p\text{-valor (Sig.)}$ es de 0.001, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.001 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis H_0 y se aceptará H_1 con un margen de error del 5%, por otro lado, el resultado de correlación de Tau b de Kendall es de 0.926, indicando claramente una relación directa y positiva fuerte entre ambas variables y su grado de relación es positiva fuerte (Supo, 2017).

En conclusión: Se constata que existe una relación directa y positiva al 95% de confianza entre la satisfacción laboral y desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

6.3.2. Resultado de la prueba de hipótesis específica 1**a) Plantear la hipótesis**

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

b) Establecer el nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

Según la prueba de normalidad, dichos datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se decide por la Prueba no paramétrica de Tau b de Kendall.

Tabla 6

Correlación de Tau b de Kendall entre las Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral del personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.

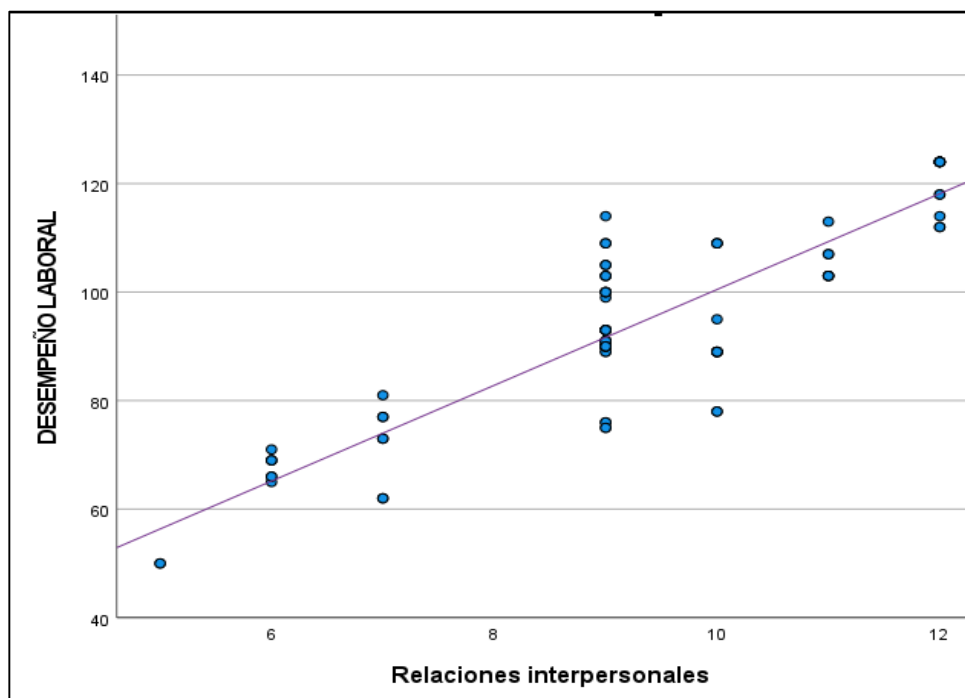
		Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,648**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	94	94
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,648**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	94	94

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

Nota: Extraído de la base de datos de la encuesta aplicada al personal de salud.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de Arequipa.



Nota: Elaborado en base a la encuesta realizada al personal de salud.

d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H_0 .

Si p-valor (Sig.) $\geq$ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 6 el p-valor (Sig.) es de 0.001, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.001 < 0.05$), consecuentemente, se rechazará la hipótesis **H_0** y se aceptará **H_1** con un margen de error del 5%, por otro lado, el resultado de la prueba estadística de Correlación de Tau b de Kendall es de 0.648, indicando claramente una relación directa entre

ambas variables y su grado de relación es positiva considerable (Supo, 2017).

En conclusión: Se constata que existe una relación directa y positiva al 95% de confianza entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Militar de Arequipa.

6.3.3. Resultado de la prueba de hipótesis específica 2

a) Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación directa entre el desarrollo personal y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

b) Establecer el nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

Según la prueba de normalidad, dichos datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se decide por la Prueba no paramétrica de Tau b de Kendall.

Tabla 7

Correlación de Tau b de Kendall entre el Desarrollo Personal y Desempeño Laboral del personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.

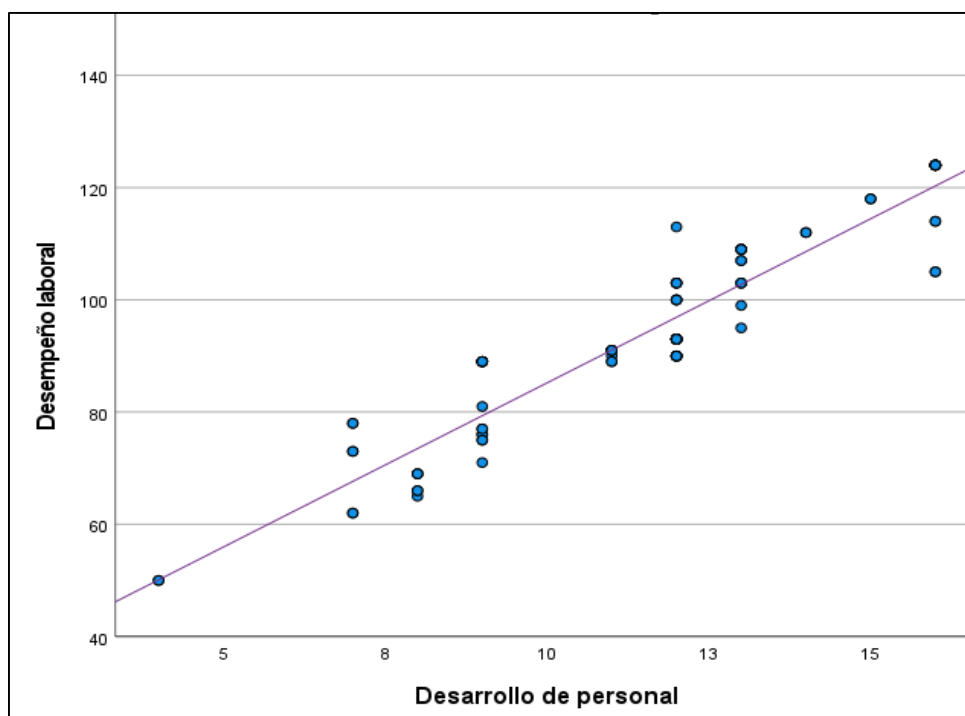
		Desarrollo personal	Desempeño laboral
Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	1,000	,864**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	94	94
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,864**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	94	94

** La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Nota: Extraído de la base de datos de la encuesta aplicada al personal de salud.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre el desarrollo de personal y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de Arequipa.



Nota: Elaborado en base a la encuesta realizada al personal de salud.

d) Criterio de decisión

Si $p\text{-valor (Sig.)} < 0.05$ se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor (Sig.)} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 7 el $p\text{-valor (Sig.)}$ es de 0.001, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.001 < 0.05$), consecuentemente, se rechazará la hipótesis **H_0** y se aceptará **H_1** con un margen de error del 5%, por otro lado, el resultado de la prueba estadística de Correlación de Tau b de Kendall es de 0.864, indicando claramente una relación directa entre ambas variables y su grado de relación es positiva muy fuerte (Supo, 2017).

En conclusión: Se constata que existe una relación directa y positiva al 95% de confianza entre el desarrollo de personal y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Militar de Arequipa.

6.3.4. Resultado de la prueba de hipótesis específica 3**a) Plantear la hipótesis**

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

b) Establecer el nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

Según la prueba de normalidad, dichos datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se decide por la Prueba no paramétrica de Tau b de Kendall.

Tabla 8

Correlación de Tau b de Kendall entre las Condiciones Laborales y Desempeño Laboral del personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.

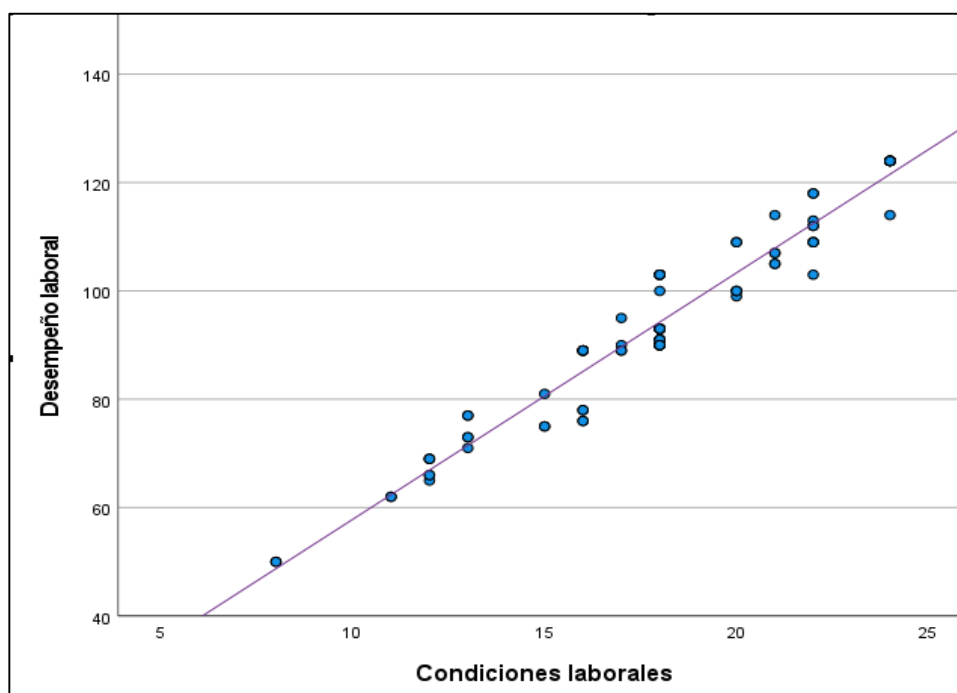
		Condiciones laborales	Desempeño laboral
Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,894**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	94	94
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,894**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Extraído de la base de datos de la encuesta aplicada al personal de salud.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre las condiciones laborales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de Arequipa.



Nota: Elaborado en base a la encuesta realizada al personal de salud.

d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H_0 .

Si p-valor (Sig.) $\geq$ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 8 el p-valor (Sig.) es de 0.001, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.001 < 0.05$), consecuentemente, se rechazará la hipótesis **H_0** y se aceptará **H_1** con un margen de error del 5%, por otro lado, el resultado de la prueba estadística de Correlación de Tau b de Kendall es de 0.894, indicando claramente una relación directa entre ambas variables y su grado de relación es positiva muy fuerte (Supo, 2017).

En conclusión: Se constata que existe una relación directa y positiva al 95% de confianza entre las condiciones laborales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Militar de Arequipa.

6.3.5. Resultado de la prueba de hipótesis específica 4

a) Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación directa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

b) Establecer el nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

Según la prueba de normalidad, dichos datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se decide por la Prueba no paramétrica de Tau b de Kendall.

Tabla 9

Correlación de Tau b de Kendall entre el Ambiente Físico y Desempeño Laboral del personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.

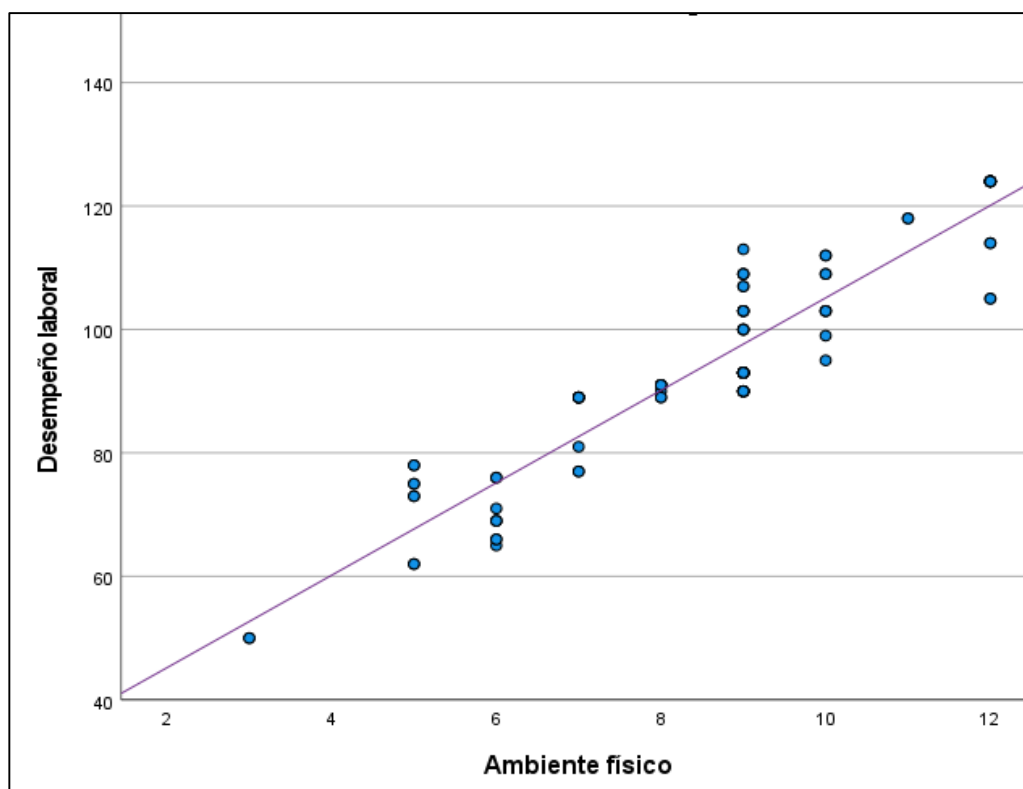
		Ambiente físico	Desempeño laboral
Ambiente físico	Coefficiente de correlación	1,000	,833**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	94	94
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,833**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	94	94

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Extraído de la base de datos de la encuesta aplicada al personal de salud.

Figura 5

Diagrama de dispersión entre el ambiente físico y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de Arequipa.



Nota: Elaborado en base a la encuesta realizada al personal de salud.

d) Criterio de decisión

Si $p\text{-valor (Sig.)} < 0.05$ se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor (Sig.)} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 9 el $p\text{-valor (Sig.)}$ es de 0.001, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.001 < 0.05$), consecuentemente, se rechazará la hipótesis **H_0** y se aceptará **H_1** con un margen de error del 5%, por otro lado, el resultado de la prueba estadística de Correlación de Tau b de Kendall es de 0.833, indicando claramente una relación directa entre ambas variables y su grado de relación es positiva muy fuerte (Supo, 2017).

En conclusión: Se constata que existe una relación directa y positiva al 95% de confianza entre el ambiente físico y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Militar de Arequipa.

6.3.6. Resultado de la prueba de hipótesis específica 5**a) Plantear la hipótesis**

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la interacción con el jefe inmediato y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación directa entre la interacción con el jefe inmediato y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.

b) Establecer el nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

Según la prueba de normalidad, dichos datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se decide por la Prueba no paramétrica de Tau b de Kendall.

Tabla 10

Correlación de Tau b de Kendall entre la Interacción con el jefe Inmediato y Desempeño Laboral del personal de Salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.

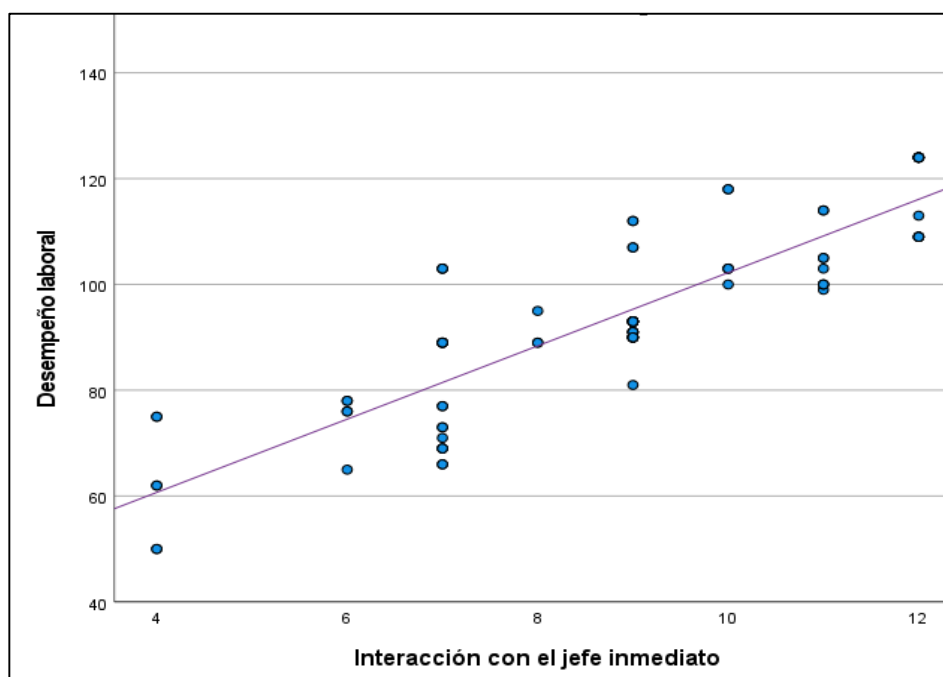
		Interacción con el jefe inmediato	Desempeño laboral
Interacción con el jefe inmediato	Coefficiente de correlación	1,000	,764**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	94	94
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,764**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Extraído de la base de datos de la encuesta aplicada al personal de salud.

Figura 6

Diagrama de dispersión entre la interacción con el jefe inmediato y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Militar Regional de Arequipa.



Nota: Elaborado en base a la encuesta realizada al personal de salud.

d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H_0 .

Si p-valor (Sig.) $\geq$ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 10 el p-valor (Sig.) es de 0.001, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.001 < 0.05$), consecuentemente, se rechazará la hipótesis **H_0** y se aceptará **H_1** con un margen de error del 5%, por otro lado, el resultado de la prueba estadística de Correlación de Tau b de Kendall es de 0.764, indicando claramente una relación directa entre



ambas variables y su grado de relación es positiva considerable (Supo, 2017).

En conclusión: Se constata que existe una relación directa y positiva al 95% de confianza entre la interacción con el jefe inmediato y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Militar de Arequipa.

6.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El resultado de esta investigación se constata que existe una relación directa y positiva entre la variable satisfacción laboral y desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa. En lo referente al objetivo general, el resultado de la correlación de Tau b de Kendall es igual a 0.926 (correlación positiva muy fuerte), también se conoce que el p-valor (Sig.) es igual a 0.001, lo que significa que es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, con lo que se concluye que existe relación directa y positiva al 92.6% entre la variable satisfacción laboral y desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.

Huanca, J. (2019). En su tesis "Satisfacción laboral del personal de enfermería del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto" [Tesis de especialidad, Universidad Mayor de San Andrés, Ciudad de la Paz, Bolivia]. Cuyo objetivo es determinar la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería para la mejora continua de la calidad del Policonsultorio C.P.S. El Alto, gestión 2019. Estudio con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, transversal, el universo de trabajo estuvo constituido por el total de enfermeras de la población en estudio. Se aplicó una encuesta que consta de 39 ítems, validado por expertos. La SL según la dimensión extrínseca es alta (65%) pero no causan motivación si están presentes, solo previenen la insatisfacción y según la dimensión intrínseca es media (65%), siendo motivadores del trabajo pueden incrementar el rendimiento laboral. Los



aspectos que generan mayor satisfacción son: pagan una suma justa por el trabajo que realiza (90%), la relación con sus superiores es cordial (60%), tengo empatía con mis colegas de trabajo (70%), la comunicación aparenta ser buena en el servicio (60%), el personal considera que tienen conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar su trabajo (100%), disfrutan de la labor que realizan en su trabajo (85%), se sienten felices por los resultados que logran en su trabajo (80%), su trabajo es un reto estimulante cada día (80%), su trabajo es una fuente de realización personal (70%).. Llego a la siguiente conclusión los indicadores más bajos nos muestran que la deficiencia en recursos materiales, el no reconocimiento de las buenas acciones y las relaciones con sus superiores limitan la buena calidad del servicio, factores importantes en el manejo del clima organizacional, lo que corrobora los resultados de esta investigación.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- En lo referente al objetivo general, el resultado de la correlación de Tau b de Kendall es igual a 0.926 (correlación positiva muy fuerte), también se conoce que el p-valor es igual a 0.001, lo que significa que es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, con lo que se concluye que existe relación directa y positiva al 92.6% entre la satisfacción laboral y desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de Arequipa.

SEGUNDA.- Con respecto al objetivo específico 1, el resultado de la correlación de Tau b de Kendall es igual a 0.648 (correlación positiva considerable), además, se corrobora con el resultado de p-valor es igual a 0.001, este valor es inferior al nivel de significancia de 0.05, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, por lo que se llega a la conclusión de que existe relación directa y positiva al 64.8% entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de personal de salud del Hospital Regional Militar de Arequipa.

TERCERA.- Con respecto al objetivo específico 2, el resultado de la correlación de Tau b de Kendall es igual a 0.864 (correlación positiva muy fuerte), por otro lado, se sustenta con el resultado del p-valor cuyo valor es 0.001, siendo menor al nivel de



significancia de 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe relación directa y positiva al 86.4% entre el desarrollo de personal y desempeño laboral de personal de salud de Hospital Regional Militar de Arequipa.

CUARTA.- En lo concerniente al objetivo 3, el resultado de la correlación de Tau b de Kendall es igual a 0.894 (correlación positiva muy fuerte), este resultado se corrobora con el resultado del p-valor siendo igual a 0.001, este valor es menor al nivel de significancia de 0.05, en tal sentido se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación directa y positiva al 89.4% entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Militar de la ciudad de Arequipa.

QUINTA.- En lo concerniente al objetivo 4, el resultado de la correlación de Tau b de Kendall es igual a 0.833 (correlación positiva muy fuerte), este resultado se evidencia con el resultado del p-valor, cuyo valor es igual a 0.001, este valor es menor al nivel de significancia de 0.05, en tal sentido se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación directa y positiva al 83.3%, entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Militar de la ciudad de Arequipa.

SEXTA.- En lo referente al objetivo 5, el resultado de la correlación de Tau b de Kendall es igual a 0.764 (correlación positiva considerable),



este resultado se evidencia con el resultado del p-valor, cuyo valor es igual a 0.001, este valor es inferior al nivel de significancia de 0.05, en tal sentido se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación directa y positiva al 76.4%, entre la interacción del jefe inmediato y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Militar de la ciudad de Arequipa.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** - A los funcionarios del Hospital Militar Regional de Arequipa, a que se considere en los planes estratégicos y operativos políticas de capacitación permanente a todos los colaboradores de la institución hospitalaria, de tal forma que mejore el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar, a la vez tenga repercusión inmediata en los usuarios de esta institución.
- SEGUNDA.** - Al director del Hospital Militar Regional de Arequipa a que promueva actividades de motivación que genere mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores y los funcionarios, tenga impacto positivo en el desempeño laboral al mejor cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales.
- TERCERA.** El desarrollo integral de personal es lo fundamental en toda organización, y es de mayor significancia en un hospital que brinda servicios al paciente, por lo que es suma urgencia implementar programas de capacitación y desarrollo en las diferentes áreas del hospital, y tenga el mejoramiento continuo y el desempeño laboral esperado.
- CUARTA.** - A los directivos en cargados de la gestión del Hospital Militar Regional de Arequipa a velar por las condiciones laborales



satisfactorios de los colaboradores que a su vez repercuten en el desempeño laboral y el éxito e imagen de la institución.

- QUINTA. -** Al ministerio de salud a que se priorice el presupuesto para el sector de salud, por la actual situación del país, los problemas de escasez de recursos humanos la falta de insumos y medicamentos, así como la infraestructura que hacen que el usuario sea insatisfecho y exista reclamos permanentes.
- SEXTA. -** A los jefes de las unidades de mando medio promuevan acciones inmediatas de motivación y mejora de clima laboral, que es muy importante en el desempeño laboral en bien del cumplimiento de objetivos de la organización.



REFERENCIAS

- Alinejad, V., Parizad, N., Almasi, L., Cheraghi, R., & Piran, M. (2023). Evaluation of occupational stress and job performance in Iranian nurses: the mediating effect of moral and emotional intelligence. *BMC Psychiatry*, 23(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12888-023-05277-8>
- Amin, F. A. B. M. (2021). A review of the job satisfaction theory for special education perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(11), 5224-5228. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/6737/5553>
- Benalcázar Silva, C. F. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/7627>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3a ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción laboral y su proyección en la enseñanza. Profesorado, revista de curriculum y formación de profesorado*, 6 (1-2), 2002- universidad de Granada recuperada de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Cubas C. (2018). *Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud*. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5414/Cubas%20Cubas%20Rosa%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.



- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. *Frontiers in psychology*, 9, 132.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- Cevasco M. (2018). *Desempeño laboral del personal administrativo*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chafloque L. (2015). *Motivación y su relación con el desempeño laboral*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/154581054.pdf>.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2011). *Estudio de la Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los Trabajadores de las Ferias Libres*. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. (3° ed.). México: Mc Graw
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill
- Duffy, F. (2021). *Labor Economics*. Salem Press Encyclopedia.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=ers&AN=89163809&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Escobedo, C. y Quiñones, M (2020). *Tesis Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las MYPES operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8dA_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Felipa Huaura, E. N. (2023). Satisfacción y desempeño laborales de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional Universidad Señor de Sipan. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10476>
- Goldstein, R. E. (2018). Are theoretical results 'Results'?. *Elife*, 7, e40018. <https://doi.org/10.7554/eLife.40018>
- Gomes, B. C. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. (5ª edición). Madrid, España: Pearson educación.
- Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R., (2016). *Managing Human Resources*. Octava edición. Edimburgo, Inglaterra. Editorial Pearson.
- Hsiao, S. (2023). Incentive theory of motivation. Salem Press Encyclopedia of Health. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=ers&AN=93872039&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5a ed). Chile: Mcgraw-Hill.
- Hoffman-Miller, P. M. (2023). Job performance. Salem Press Encyclopedia. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=ers&AN=89677578&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Huanca, J. (2019). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto* [Tesis de especialidad, Universidad Mayor de San Andrés, Ciudad de la Paz, Bolivia] <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25443>
- Huanca (2020) Tesis *Factores de desempeño laboral dentro de las organizaciones. Universda nacional del altiplano.*



http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14934/Huanca_Butron_Nery_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hoffman-Miller, P. M. (2023). Job satisfaction. Salem Press Encyclopedia.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=ers&AN=89677579&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Judge, T. A., Zhang, S. C., & Glerum, D. R. (2020). Job satisfaction. Essentials of job attitudes and other workplace psychological constructs, 207-241.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kKYGEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT206&dq=job+satisfaction&ots=pgu_a1ZMxM&sig=tUviRYK7GTh2sR8hgFE8m8VH6nG0#v=onepage&q=job%20satisfaction&f=false

Loan, L. J. M. S. L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction.

Management Science Letters, 10(14), 3307-3312. DOI: 10.5267/j.msl.2020.6.007

Magdalena RLZ. (2018).

http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059_74231797_T.pdf.

Meza, M. & Meza, K. (2018). *Nivel de satisfacción laboral del personal del centro de salud de Churcampa, Huancavelica* [Tesis de Maestría, Universidad

César Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27721>

Pacori W. y Pacori K. (2019). *Metodología y Diseño de la Investigación Científica*.

Perú: FFECAAT

Pacori, W. (2008). *Estadística básica con aplicación SPSS*. Puno: Multigraf.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú:

Editora y Comercializadora Cartolan EIRL



- Palomino, S. (2019). *Estilos de liderazgo y nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial de un Hospital de las Fuerzas Armadas* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29633>
- Parchomovsky, G., & Stein, A. (2020). Autonomy. *University of Toronto Law Journal*, 71(1), 61-90. DOI: 10.3138/utlj.2019-0113
- Pérez, J. (2018). *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal de Salud del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara ESSALUD Arequipa* [Tesis de Grado, Universidad Católica Santa María, Arequipa]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7532>
- Ponce, F., & Zevallos, E. (2016). *La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible, sino accesible*. 360: *Revista de Ciencias de la Gestión*, 1(2), 46-68.
- Taheri, R. H., Miah, M. S., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of working environment on job satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6). <https://ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/643>
- Tapia, E. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores por la atención que reciben en el servicio de urgencias del hospital Carlos Andrade Marín* [Tesis de pregrado, Universidad de las Américas, Quito] <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2789294>
- Quito (2017) *Nivel de satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz*
- Ratiu, M. (2023). Predictors of Job Satisfaction. *Revista Universitară de Sociologie*, 19(2), 178–184.



<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=sxi&AN=172315349&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Pearson Educación.

Vilca Valenzuela, L. R. (2021). Satisfacción y desempeño laboral en la dirección regional de salud-DIRESA-Puno, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79654>

Wayne, R., (2010). *Administración de recursos humanos*, Decimoprimer edición, México DF, México: Editorial Pearson

Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014* (Tesis de especialidad). [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosa les_Vanessa_Pamela_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosa%20les_Vanessa_Pamela_2015.pdf)

Zegarra, C. (2018). *Relación entre la Satisfacción y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santa María, Arequipa] <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7984>



ANEXOS

Anexo 1.

CUESTIONARIO DE SATISFACIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

DATOS GENERALES

Ocupación: _____ Edad: _____
Unidad/Dpto. _____ Área/Servicio: _____
Condición laboral: Nombrado _____ Contratado _____

Sírvase a marcar con un X cada uno de los puntos de vista relacionados con la percepción que tiene respecto a su trabajo, usando una escala de puntuación del 1 al 5.

1 / MI	2 / IN	3 / I	4 / S	5 / MS
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	ÍTEMS	MI	IN	I	S	MS
	Relaciones interpersonales					
01	Las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros de trabajo.					
02	Las relaciones interpersonales que tengo con los pacientes.					
03	Las relaciones interpersonales que tengo con el equipo directivo de la institución.					
	Desarrollo personal					
04	El grado de motivación que tengo en este momento.					
05	Las oportunidades que me brinda la institución para desarrollarme profesionalmente.					
06	La autonomía que tengo para realizar mi trabajo.					
07	La libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo.					
	Condiciones laborales					
08	El nivel laboral que tengo en mi grupo de trabajo.					
09	La remuneración económica que percibo.					
10	La cantidad de trabajo que realizo.					
11	El horario de trabajo.					
12	Mi estabilidad laboral.					
13	Los incentivos recibidos de parte de la institución.					
	Ambiente físico					
14	La infraestructura, ventilación, iluminación, etc. Del espacio físico en la institución.					
15	El mobiliario, instrumentos, etc. Con los que trabajo.					
16	La infraestructura, ventilación, iluminación, etc. Del espacio físico donde realizo mi trabajo.					
	Interacción con el jefe inmediato					
17	La equidad con la que nos trata el jefe en el servicio.					
18	El modo en que mi jefe resuelve los conflictos que se suscitan en el servicio.					
19	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente.					



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del instrumento: Ficha de observación para medir el Desempeño Laboral

Autor/es: Ministerio de Salud (MINSA) Perú.

Adaptado: Karla Ivonne Guillén Llereta

Objetivo del instrumento: Medir el desempeño laboral del personal de salud.

Alternativas de evaluación:

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

N°	ÍTEM	S	CS	AV	CN	N
CALIDAD DEL TRABAJO		1	2	3	4	5
01	Produce o realiza trabajos sin errores.					
02	Cumple los objetivos del trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
03	Realiza un trabajo ordenado.					
04	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
05	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
06	Produce o realiza un trabajo metódico.					
07	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
08	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
09	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
RESPONSABILIDAD		1	2	3	4	5
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene a la jefa encargada del área informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Hospital regional Militar					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4	5
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Hospital regional Militar.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Hospital regional Militar.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su					



	función en el Hospital regional Militar.					
22	Conoce la Misión y Visión del Hospital regional Militar.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
COMPROMISO INSTITUCIONAL		1	2	3	4	5
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIA

1.1. EXPERTO :
1.2. ESPECIALIDAD :
1.3. CARGO ACTUAL :
1.4. GRADO ACADÉMICO:.....

1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Test de likert de satisfacción y desempeño laboral del personal de salud en el hospital militar regional de la ciudad de Arequipa

1.6. AUTOR: KARLA IVONNE GUILLÉN LLERETA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	65	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables																				
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación																				
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																				
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación																				
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																				

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino, Peña, Zevallos & Licoln (2015, p. 217).

III. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

3.1. Se acepta () 3.2. Se modifica () 3.3. Se rechaza ()

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° CELULAR	LUGAR Y FECHA
			Juliaca, .../...../.....



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
General	General	General	1		
¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa, 2021?	Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa, 2021.	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa, 2021	Satisfacción	1.1. Relaciones interpersonales 1.2. Desarrollo personal 1.3. Condiciones labores 1.4. Ambiente físico 1.5. Interacción con el jefe	ENFOQUE: investigación cuantitativa TIPO: Aplicada NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental MÉTODO: deductivo
Específicos	Específicos	Específicas	2		
PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa? PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa? PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa? PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa? PE5: ¿Cuál es la relación que existe entre la interacción con el jefe y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa?	OE1: Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. OE2: Determinar la relación que existe entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. OE3: Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. OE4: Determinar la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. OE5: Determinar la relación que existe entre la interacción con el jefe y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.	HE1: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa HE2: Existe relación significativa entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. HE3: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. HE4: Existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa. HE5: Existe relación significativa entre la interacción con el jefe y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Militar Regional de la ciudad de Arequipa.	Desempeño laboral	1.1. Calidad Del Trabajo 1.2. Responsabilidad 1.3. Trabajo en equipo 1.4. Compromiso Institucional	POBLACIÓN Constituida por todo el personal de salud del hospital Militar regional de salud de Arequipa (124 personas que laboran) MUESTRA Muestreo probabilístico estratificado (94 personas entre médicos, enfermeras, técnicos) TÉCNICAS • Cuestionario INSTRUMENTOS • Encuesta ANÁLISIS ESTADÍSTICO Prueba de Kolmogorov-Smirnov Prueba estadística de Tau b de Kendall

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN**AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV**Formato digital ☒Fecha de entrega: 03/05/2024**1. Datos del autor (es):**

Nombres y Apellidos: <u>KARLA IVONNE GUILLEN LLERETA</u>	
Dirección: <u>Dr. Apolinar N° 520</u>	
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: <u>10126505</u>	
Teléfono: <u>999 081851</u>	email: <u>misskarlaguillen@gmail.com</u>
Nombres y Apellidos: _____	
Dirección: _____	
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____	
Teléfono: _____	email: _____
Facultad y/o Escuela de Posgrado: <u>Ciencias Administrativas</u>	
Escuela Profesional o Mención: <u>ADMINISTRACIÓN Y MARKETING</u>	
Título o Grado Académico a optar: <u>LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING</u>	
Asesor: <u>DR. ROBBINS FLORES AGUIAR</u>	
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:	
Trabajo de Investigación ☐	Tesis ☒
Trabajo de Suficiencia Profesional ☐	Trabajo Académico ☐
Título: <u>SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL MILITAR REGIONAL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2021</u>	
Palabras claves, (3 a 5 términos): <u>COMPROMISO, DESEMPEÑO, SATISFACCIÓN</u>	
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2} ?	
<u>1 y 2</u>	

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.



Internacional



Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P27

Firma de Autor



huella digital

03 Mayo 2024

Fecha