



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA

EN GESTIÓN PÚBLICA

Satisfacción laboral y rendimiento del personal del Hospital

II–E Bellavista, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cobos Angulo, Jorge Rafael (ORCID: 0000-0003-3180-3159)

ASESOR:

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Agradecer a mis padres, porque gracias a ellos soy quien soy. A mi adorada madre que en vida me dio todo el amor del mundo. A mi esposa Paola y mis dos grandes tesoros, Luana y Fabrizzio, por motivarme a seguir adelante y no rendirme ante las adversidades.

Por último, a mi querida hermana por su apoyo brindado a lo largo de mi vida.

JORGE

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, los docentes, que permitieron lograr mis metas. A mi familia, por ser parte importante de mi vida. A Paola mi esposa; y a mis hijos, Luana y Fabrizio, por llenar mi vida de alegría y amor. A mi papa Rafael y en especial a mi mama Yrma.

El autor

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización:.....	20
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:.....	22
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Métodos de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

TABLA 1 Validez de instrumentos.....	24
Tabla 2 Confiabilidad de variable 1	25
Tabla 3 Confiabilidad del número de preguntas	25
Tabla 4 Confiabilidad de variable.....	25
Tabla 5 Confiabilidad	26
Tabla 6 Tabla de rangos de correlación.....	27
Tabla 7 Nivel de rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021	29
Tabla 8 Relacion entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el rendimiento.....	29
Tabla 9 Prueba de normalidad.....	30
Tabla 10 Coeficiente de correlación.....	30

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital	28
--	----

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la Satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 95 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de satisfacción laboral fue medio en 44.21%, el 29.74% como alto y el 26.32% como bajo. El rendimiento del personal fue medio en 46.32%, el 30.52% como bajo y el 23.16% como alto. Concluyendo que, existe relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.484 (correlación positiva moderada).

Palabras clave: Satisfacción – Rendimiento - Relación

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between job satisfaction and the performance of the staff of Hospital II-E Bellavista, 2021. The research was of a basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 95 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of job satisfaction was average at 44.21%, 29.74% as high and 26.32% as low. The performance of the personnel was average in 46.32%, 30.52% as low and 23.16% as high. concluding that there is a positive and significant relationship between job satisfaction and staff performance at Hospital II-E Bellavista, 2021, since Spearman's Rho coefficient was 0.484 (moderate positive correlation).

Keywords: Satisfaction - Performance - Relationship

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional de manera tradicional la definición de trabajo se ha ido vinculando con ideas con referencia al esfuerzo, agotamiento, movimiento, o brega. Esto debido que el trabajo, en una época anterior, residía en la elaboración de una actividad que en su mayoría significaba la diligencia de carácter manejable o física para el vencimiento de una resistencia, potencia o habilidad del modo físico, por lo cual la energía mecánica de la entidad se muestra secretando. Es decir, que lograron dar fe de ello, tal y como se anuncia que nos sucederá en adelante. Una percepción, la del escarmiento eterno, que de una u otra forma estuvo presente en la concepción de “tajos” y “faenas”. Esta perspectiva comenzó a variar en Europa hace doscientos años por impulso del Movimiento Obrero, en donde las revueltas fueron descendientes del progreso y a partir de lo que se ha venido indagando si la labor y la prosperidad son relacionados, uno de los más grandes duelos que afrontan hoy las entidades. Desafío que debe inducir un resultado muy concreto: que aquellas produzcan como mejoría, como resultado, logren aumentar su asignación de mercado y forjar mayor capital. Una intención reposa en aseveraciones tal como “un empleado feliz, es un empleado más productivo” o que “el trabajador optimista rinde más”. El nivel de felicidad organizacional de Iberoamérica, menciona cifras abrumadoras de trabajadores de los países como España, Argentina, Perú, México, Chile y Colombia afirman estar descontentos con su trabajo. Según una encuesta publicado en junio 2016 Trabajando.com indica que España, mostraron que el 69% de los colaboradores españoles se sienten insatisfechos con su respectivo espacio laboral actual, en un estudio, mencionan que “el 70% de las personas no trabajan en un área relacionada con su formación” y que “el 36% de los usuarios aseguran que su profesión no se corresponde con su formación”. Es así que estos datos causan algunas preguntas como en qué medida la aptitud y apresto académico se relacionan o si se aprecian más venturosos los que desarrollan una diligencia profesional de formación que los que tienen que instruirse una nueva labor, lo que sí pretende ratificar que la insatisfacción laboral ocasiona malos trabajos, desgano, el desgaste de utilidad.

A nivel nacional según la publicación de una encuesta realizada en mayo por infocapitalhumano.pe (2016) muestra los resultados respecto a la Satisfacción Laboral, obteniendo que un 76% de peruanos perciben de manera negativa sobre

la felicidad laboral. De dicho porcentaje el 22% muestra que no corresponde a un trabajo desafiante, el 20% señala que no existe ambiente laboral óptimo, el 19% indica que el jefe directo no muestra conductas de liderazgo, el 12% dice no existe conformidad con su remuneración en proporción a su jornada laboral, el 10% menciona que la entidad no reconoce sus aciertos, el 10% lo atribuye a las pocas oportunidades de apoyo en cuanto al planteamiento de ideas, el 7% afirma que no identifican metas que conlleven al ascenso. Por otra parte, un 76% menciona que no se aprecia feliz en su centro laboral, el 33% consideran que, si pueden contribuir a ideas nuevas, el 25% considera que su labor es un reto, 17% tiene clima laboral bueno, 17% su jefe es un líder que motiva, 8% su entidad le recompensa en lucros, el 24% que dijo que se siente feliz en su labor. Siendo adultos de un rango de edad de 36 a 45 años, un 25% de 18 a 25 años, de 46 a 55 años y de 26 a 35 años un 17% respectivamente y solo un 8% más de 55 años. Por otro lado, en el Perú el interés por identificar y reconocer los índices de satisfacción y rendimiento de los trabajadores es una posible constante, es específicamente en el sector privado. Según especifica Montoya (2013) las empresas, y más aun las que se dedican al rubro de la construcción y a la minería, son aquellas que velan por la satisfacción de sus trabajadores, la cual los conllevó a lograr que se reduzcan los niveles de insatisfacción. De tal manera que se ha incrementado el nivel de producción, esto debido también a que los incentivos logrados por la producción, seguros relacionados a la salud, y del mismo modo, debido a que se brindan asesorías y capacitación para el desarrollo profesional. Una información emitida por el Ministerio de Salud expuesta por García (2015), señala que el rendimiento laboral de los colaboradores ha logrado alcanzar un 65% del desempeño de sus labores, permitiendo identificar quejas en un nivel alto los cambios repentinos de los puestos de trabajo y que se recalque a ciertos trabajadores sin previa relación con las entidades que los incorpora. Provocando que sean afectados en sus gastos logísticos, de la misma manera nos indica que el 85% de la exhibición directa provocados por la carencia de implementos para proteger y cuidar a los pacientes con enfermedades que se puedan transmitir. Los enfermeros técnicos de los hospitales que se encuentran a cargo del Minsa se encuentran en total disconformidad con el pago que reciben, de la misma manera también están insatisfechos debido al incremento de inseguridad que manifiestan por la posibilidad de contagiarse de cualquiera de las enfermedades,

ya que están expuestos de manera directa por la ausencia de herramientas que protejan ante el cuidado de los pacientes con enfermedades que pueden ser transmitidas.

Ahora bien, **en el ámbito regional** (San Martín) específicamente en el Hospital II–E–Bellavista-San Martín, la cual pertenece a la red de hospitales a merced del Ministerio de Salud, las peculiaridades de su administración son para la aplicación de lineamientos; de acuerdo con los términos del sector. Es por eso que la concesión de todo el personal se encuentra delegado al área de recursos humanos, estos son determinados por los jefes por cada área que debe ser intervenida, ya sea por consultorios de atención rápida, que amerite un internado o de cuidados intensivos. Es por eso que la situación de los trabajadores se encuentra distribuido de manera tal a las necesidades exigidas por la actual demanda de los pacientes. Debido a ello la satisfacción laboral se precisa que sufre la afectación respecto al rendimiento del personal en el Hospital II-E Bellavista, ya que se puede evidenciar que no existe una buena relación laboral con las jefaturas, los contextos físicos en una labor o trabajo no son las adecuadas, así como los colaboradores no se sienten satisfechos con su labor realizada en las diferentes áreas; por tal motivo nace la inquietud de conocer de manera directa. Dado el punto de vista del trabajador se realiza esta investigación, y es que son ellos lo que deben indicar el nivel de satisfacción laboral respecto a su rendimiento personal respecto a su eficacia, a los recursos utilizados y a su producción obtenida, ello permitirá que posiblemente se aporten algunos aspectos a la administración. Se plantea la investigación de dos variables fundamentales, tales como la satisfacción laboral y el rendimiento.

En función a lo manifestado se consideró oportuno desarrollar la investigación en el Hospital II–E–Bellavista, Provincia de Bellavista, Región San Martín, durante el año 2021, buscando ayudar en la mejora de la comprensión de las variables. Es por ello que se trazaron algunos problemas de investigación: problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021? Los problemas específicos de la investigación son: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021? ¿Cuál es el nivel de rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista,

2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021?

La **Justificación por conveniencia**, el siguiente estudio resultó ser conveniente para cualquier entidad, ya que sirvió para poder identificar el vínculo existente entre las variables de satisfacción laboral y rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista. **Por su relevancia social**, se tornó importante y vigente, debido a que la comunidad académica puede considerar este al tener en cuenta la peculiaridad para la manifestación en base a otras realidades, que se pudo generar habilidades para mejorar las circunstancias del trabajador. Teniendo en cuenta que la relación existente en cuanto a la calidad de atención en el servicio de salud involucra la necesidad de poseer una condición mental y a su vez física de acuerdo a las necesidades del paciente, por lo cual se buscó un buen nivel de rendimiento para lo cual las técnicas de investigación puedan iniciar labores de progreso social del colaborador. **Por su valor teórico**, ya que las investigaciones que se realizaron en cuanto a la satisfacción y rendimiento laboral, se encuentran en constante estudio y los nuevos pensamientos permanecen en la investigación de nuevos conceptos que se relacionen con el desarrollo humano, particularmente con los trabajadores de la salud. Por tal motivo, al momento de interpretar las teorías existentes, estas corresponden a las características organizacionales, en donde se determinó las consecuencias en las que se presenta un condicionamiento psicológico del colaborador. Siendo un término esencial y primordial que busca alcanzar el un rendimiento relativamente alto, en las funciones que profesa una organización. A través de este enfoque se estableció los componentes únicos y los factores sociales, las cuales repercuten dentro de lo conductual, que permitió el logro para desarrollar aspectos positivos o negativos en el ambiente de trabajo. **Por su implicancia práctica**, resulto tener importancia, debido a que hoy en día se identifica un nivel de disconformidad muy alto entre los colaboradores del hospital. De tal manera los resultados que se obtuvieron de manera determinante, conllevo a poder realizar habilidades de correlación laboral. También se realizó el estudio de diferentes alternativas para el desarrollo y fomento del desarrollo del personal. Esto debido a que la forma laboral, repercute de maneta directa a las relaciones interpersonales, en tal sentido lo que se pudo determinar servirá para implantar la carga laboral, como

también los niveles de desempeño en cuanto a sus responsabilidades. **Por su utilidad metodológica**, la investigación realizada en correspondencia al rubro de la salud, en donde no existen estudios trabajados de manera directa con las peculiaridades de las muestras. En tal sentido lo que se aportó tendrá un nivel de significancia importante y radicará en organizar los materiales de obtención de información, por lo que fueron elaborados en el contexto puntual de estudio, mediante la aplicación de la operacionalización de variables, como también la audacia de ser validado de acuerdo al juicio correspondientes a expertos en el tema.

Por ende, la contribución que realizó el presente trabajo de investigación será suministrar instrumentos para futuros estudios en situaciones parecidas, como también, el aumento del conocimiento mediante la prueba de hipótesis. La hipótesis general: H_i: Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021. Las hipótesis específicas: H₁: El nivel de satisfacción laboral en el personal de hospital II-E-Bellavista, 2021, es alto. H₂: El nivel de rendimiento en el personal del Hospital Bellavista II-E Bellavista, 2021, es alto. H₃: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se fundamentó, con la selección de trabajos previos obtenidos desde la publicación de artículos científicos hasta tesis de posgrado, que evidencian la calidad y alcance de la problemática conocida con relación a las variables de estudio, satisfacción laboral y rendimiento en la provincia de Bellavista.

En un ámbito internacional, realizaron estudios en diferentes partes del mundo. Tal es así que **Galindo (2017)**, estudio de tipo transversal, descriptiva, de campo y cuantitativa. La población la conforman 244 empleados del Hospital La Carlota, con una muestra de 100 empleados del Hospital La Carlota, representando el 79% de la población, la técnica utilizada fue la encuesta en el lugar de trabajo de los empleados. El trabajo de investigación concluye que, sobre la declaración del problema logrando establecer que, el nivel académico, la edad y los años de labor en la organización no formaron una oposición en el conocimiento sobre el grado de satisfacción laboral. Concluyó que, la satisfacción laboral que el análisis de la hipótesis admitió conocer que la variable género no logró un contraste significativo en cuanto al grado de satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital La Carlota. Evidenciándose que todos aprecian la satisfacción laboral de igual manera, en cuanto a la satisfacción laboral. A nivel académico se menciona que el análisis a nivel estadístico de la hipótesis consintió en conocer que la variable sobre nivel académico no logró un contraste significativo sobre el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital La Carlota. Entendiéndose que los colaboradores que perciben un nivel académico bajo, aprecian la satisfacción laboral de igual manera que perciben un nivel académico alto, por su parte sobre Satisfacción laboral. Se menciona que el análisis estadístico en cuanto a la hipótesis nos identifica que la edad no hace o se aprecia una diferencia con respecto al grado de satisfacción laboral en los trabajadores que laboran en el Hospital La Carlota, demostrándose que, la edad no es una condicionante para, la satisfacción laboral que se pueda percibir. En cuanto a la satisfacción laboral y años de experiencia en la empresa, apoyó en la definición sobre, que el tiempo de experiencia dentro de la entidad no genera una significancia predominante en cuanto al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital La Carlota, interpretándose que, no tiene importancia los la experiencia a través de los años en una determinada entidad, ya que la

satisfacción laboral resulta ser lo mismo. Finalmente, sobre Satisfacción laboral y el ingreso mensual percibido se identificó que con la entrada mensual observado hubo una gran y notoria diferencia sobre el grado de satisfacción laboral en los trabajadores que laboran en el Hospital La Carlota, deduciendo de esta manera que, de acuerdo con los parámetros, se notó que los trabajadores que consiguen una remuneración más alta poseen una satisfacción laboral alta. Por otra parte, en relación con lo publicado en un artículo **Chavarría (2009)**. Ha realizado una investigación, transversal y comparativo, donde estuvieron involucrados 43 clínicos adscritos, que definieron como técnica la encuesta; y el instrumento por medio de un interrogatorio conformado por los siguientes indicadores: aptitud, reconocimiento, obediencia e intimidad. Dicha investigación tiene como conclusión que, hay un nivel intermedio de satisfacción laboral en sus servicios, esto debido a que la disponibilidad excasa de recursos resulta ser el factor principal que interviene en el nivel de satisfacción laboral.

Sobre el particular **Portero (2015)**, se define como método de estudio descriptivo transversal con una población y muestra igualitaria de 258 colaboradores. Se empleó un cuestionario que recolectaba variables de tipo sociolaboral. Se utilizó una estadística descriptiva, inferencial y análisis con múltiples variantes, concluyendo que el nivel de desgaste emocional resulta ser de un nivel intermedio para la despersonalización y de un nivel bajo en la práctica personal. Es necesario que la investigación pretenda clasificar los niveles de los mismos que existen en las entidades sanitarias y de esa manera forjar conocimientos acerca de sus interrelaciones.

En un artículo publicado por **Britoz (2019)**, el método aplicado es la revisión automatizada de 30 artículos, por lo tanto no se identifica una población y muestra como tal y es que en los resultados obtenidos se narran la perspectiva teórica y conceptual de los puntos intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral y la relación que existe con el esfuerzo, la asignación y la impregnación. Como parte de las conclusiones se observa que la guía teórica conceptual determinó que la satisfacción laboral es un punto predictivo y muy significativo sobre la relación con el trabajo.

En el ámbito nacional, también se realizaron investigaciones trascendentales al respecto, donde seguidamente citaremos las que se consideró importantes para la investigación.

Garay (2017), este estudio es de tipo descriptivo correlacional, no experimental-transversal. Para el respectivo estudio se tuvo en consideración a la población de 150 colaboradores, los que se sitúan trabajando como nombrados ya 5 años a más de antigüedad sin ninguna interrupción, se obtuvo una muestra de 108 de dicha área. El presente trabajo de investigación concluye que, con el coeficiente de correlación directa rho Spearman de 0,843 y un valor $p = 0,000$, en donde se puede demostrar que existe una relación directa y con una significancia de la satisfacción laboral entre el rendimiento laboral. Por ello la importancia mencionar que esta correspondencia es de una magnitud muy alta.

Milla (2020), en su tesis de maestría, esta investigación es de tipo básica, ya que pretende obtener y juntar datos para crear una base de datos del juicio que se va obteniendo en la investigación previa, con la finalidad de ayudar a una determinadora sociedad que pretende avanzar. Es también de tipo transversal con un diseño no experimental. Definió como población y muestra igualitaria se encuentra formada por los colaboradores de la salud, las cuales están constituidas un total de 36 colaboradores de salud. Las conclusiones fueron que, se pudo establecer que el porcentaje más alto de trabajadores del centro quirúrgico opinan que se identifica un ambiente de organización medio y que se localizan satisfechos. En tal sentido, se ha podido demostrar que para el clima organizacional tiene mucho que ver con el nivel de satisfacción de los colaboradores de salud. En la interpretación se demostró que el clima organizacional estructura tiene mucho que ver con el grado de satisfacción de los colaboradores. De acuerdo a la dimensión sobre el compromiso del clima organizacional entre el grado de satisfacción laboral se ha podido demostrar que el 47,2% indicaron un nivel regular y sienten satisfacción, y no se sienten satisfechos en un 13%.

Asmat (2018), en su investigación es de tipo básico, debido a que ha buscado aumentar y ahondar el discernimiento o la indagación acerca de las teorías sociales, es también correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra igualitaria está formada por 90 profesionales de la salud, el cual concluye en que la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico, que existen el nivel de satisfacción laboral es alto. La correlación ha resultado ser de un grado intermedio; determina que hay una correlación de nivel medio, debido a que es un centro quirúrgico en la cual se

requiere la coalición y las instrucciones de un superior en todo momento. En relación de la satisfacción laboral con la participación de las decisiones del profesional Médico se obtiene un nivel medio. Por ser un centro Quirúrgico en donde las providencias tienen que ser definidas en el momento indicado, y en relación de la satisfacción laboral con el trabajo del profesional médico se obtiene un nivel bajo; con tendencia a un nivel medio, al ser esta una labor que se utiliza equipos médicos que se declaran en desacuerdo al progreso de la novedad,

En un artículo **Marin-Placencia (2017)**, plantea un estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La población y muestra igualitaria fue de 136 colaboradores a los cuales se realizaron el cuestionario autoaplicado. Concluyó que, la correlación de la motivación entre la satisfacción laboral es de un nivel bajo positivo; el nivel de la motivación laboral fue “medianamente motivado” y el nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho”.

A nivel regional y local, se encontraron también investigaciones que se relacionan con la presente investigación, los cuales se relatan a continuación.

Bardalez (2021), define una investigación básica de corte transversal ya que la información del proceso de los datos de campo se desarrollará en un cierto instante indicado, también es no experimental con un diseño descriptivo correlacional. La población y muestra igualitaria fue constituida por 45 trabajadores de los diferentes regímenes laborales. El trabajo de estudio concluye en que, la satisfacción de los trabajadores determina que el progreso particular y competitivo, las condicionantes administrativas y profesionales, las relaciones interpersonales y los contextos físicas e intelectuales son regulares a imperfectos en las que no refieren con la exploración para su mejoramiento. El vínculo entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral es positivo con un total de 0.672, en la que las condiciones laborales se relacionan verdaderamente con el desarrollo personal y profesional, las condiciones administrativas y profesionales, relaciones interpersonales, y situaciones físicas de los trabajadores, indicó un nivel significativo de 0.001. De tal manera que acepta que se encuentra relación con una significancia entre las variables de la presente investigación. El vínculo existente de régimen laboral entre el desarrollo particular y competitivo de los trabadores es alta y positiva con un monto al 0.632, lo que indica quen el régimen laboral se relaciona de manera significativa con la promoción del crecimiento profesional de los trabajadores, los aprendizajes y

portes de distinción personal de los colaboradores, con un nivel de significancia es 0.003, la cual muestra la presencia de correlación directa y significativa entre las variables de la investigación.

Cedamano (2016), planteó un tipo de estudio descriptivo correlacional, ya que se describe hechos como los observamos, para que después se pueda originar una correspondencia entre variables. La población fue constituida por 86 trabajadores, con una muestra constituida por un total de 35 personas. Como conclusiones del trabajo de investigación tenemos los siguientes: Existe una relación notable entre la gestión de recursos humanos con el desempeño de trabajo en la UGEL San Martín, teniendo una correlación al 0.826, lo que indica un nivel alto con una correlación positiva entre una variable y otra. En cuanto al nivel de conocimiento que tienen los colaboradores sobre la administración de recursos humanos, el 26% del total de trabajadores ha considerado que la administración de recursos humanos es “Malo”, el 31% ha considerado a la administración de modo “Regular” y solo el 26% lo considera “Bueno”.

Borbor-Tello (2021), empleó vigorosamente la investigación práctica con un diseño correlacional, con una población y muestra igualitaria de 100 docentes en el departamento de San Martín, con un instrumento como el cuestionario de Satisfacción laboral de Warr Cook y Wall, y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Concluyendo que, se establece relación directa de satisfacción laboral entre la responsabilidad organizacional de la plana docente de academias superiores pedagógicas, se instituye un vínculo directo entre la satisfacción laboral y las dimensiones de responsabilidad organizacional. La investigación ha analizado dos variables que es la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, bajo la premisa que, si un colaborador manifiesta que no está satisfecho, esto provocará que su rendimiento sea deficiente, a consecuencia de esto se define a la teoría de la psicología organizacional, siendo esta la misma que narra los contextos del ser humano que se localizan en el contexto laboral interno.

Para ciertas teorías relacionadas con la investigación **Chiavenato (2009)**, afirma que “recursos humanos” hace referencia al individuo como integrantes de las organizaciones donde rescatan ciertas ocupaciones para hacer dinámicas a los capitales organizacionales. Por otra parte, los trabajadores transitan un lapso predominante en las entidades y, por otro lado, éstas necesitan de los

colaboradores para sus diligencias y sus sistematizaciones, del mismo modo que requieren capitales monetarios, bastos y técnicos. De allí nace la designación de Recursos Humanos de aquellos colaboradores que laboran en las entidades. A decir verdad, esta definición, que ha surgido desde la era industrial, abusó de ser reduccionista ya que trata a los colaboradores sólo como capitales de organización. Denominar a las personas de este modo se estandariza y equilibra su rol en las entidades. Actualmente, los colaboradores ya no son capitales o activos de la compañía, sino mas bien son socios que tienen la capacidad de fomentar y alcanzar éxito para la organización. En la era informativa, las finanzas dejaron de ser el recurso imprescindible de una entidad. Otros activos intangibles tomaron de manera rápida su lugar para desterrar a un ámbito secundario.

Como referencia del capital intelectual, Chiavenato (2009) menciona que se hace referencia a los activos imperceptibles, como el capital interno, capital externo y capital humano, siendo el capital interno el que dispone la organización de manera discreta la entidad, sus nociones, modeladores y métodos administrativos y tecnológicos. La estructuración interna y las personas forman parte de lo que se conoce como entidad. Pero también la cultura organizacional son parte integradora de dicha estructuración, en cambio para hablar de capital externo se refiere a la estructuración externa de la organización, lo que significa que, la relación con el cliente y proveedor, así como marcas registradas, manifiestos y la autoridad de la empresa. El valor que tienen estos activos es determinada por el nivel de satisfacción con la que la entidad corrige los problemas de sus consumidores. Finalmente, el capital humano se refiere a la capital de una persona, sus capacidades y sus destrezas. La competitividad de un ser humano se refleja en la capacidad de proceder ante cualquier situación con la finalidad de crear activos, ya sean tangibles o intangibles. No basta tener mas personal; ya que se requiere una plataforma que utilice de base y un ambiente que incite a esas personas a utilizar sus capacidades. De cierta manera, el capital humano trata sobre todo de la capacidad y las aptitudes de un individuo. Aprovecharlos de manera total demanda una organización estructurada de manera adecuada.

Garay (2017), menciona la teoría del modelo de compensación planteado por Arnold y Lazarus (1960), determinó que se identifica una relación entre la

satisfacción y el comportamiento humano enfocado en su utilidad individual a consecuencia del exceso emocional, estos meditan que el nivel de satisfacción o insatisfacción se refiere a la manera de organización de sus trabajos instaura el nivel de rendimiento. En ese sentido, también obliga que la evaluación es óptima, se origina satisfacción y el asunto tiene que parar; pero si la evaluación es negativa, solo se obtendrá insatisfacción de la cual el individuo ambiciona desligarse. Se procederá a realizar una valoración secundaria para asemejar si tiene capacidad y recursos para afrontar y operar la demanda.

Por su parte **Garay (2017)**, citó la teoría de la motivación para realizar una labor definida como bifactorial de Herzberg quien en 1959 ha analizado diferentes situaciones laborales, donde la distribución como origen fundamental del rendimiento en el trabajo ha considerado la existencia de dos situaciones convenientes de cada contexto en el que se trazan, principalmente el estado personal definida como elemento interior y luego el factor externo que se encuentra vinculado a las situaciones del clima laboral. Como se demuestra “Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactorias, o de apoyo”.

Eric (2010), indicó que la **satisfacción laboral** se define de la siguiente manera: La satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”. Indica también que **la satisfacción laboral** es una variable de las actitudes la cual puede ser una señal de diagnóstico del nivel en que a las personas siente comodidad centro de labores, nos dice sobre la **satisfacción en el trabajo** que es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general.

Garay (2017) también se refiere en su investigación sobre **las dimensiones de la satisfacción laboral**, menciona que la teoría bifactorial de Herzberg dice que la satisfacción laboral forja una definición en dos direcciones bien establecidas, lo primero nombrado factores intrínsecos las que se definen como los puntos que incitan al colaborador. Lo que significa que es innato, en la cual se relacionan con un conjunto de conmociones psicológicas como las sapiencias, el mando de los

ordenamientos así como también la destreza con la cual accede a interactuar con la esencia de las ocupaciones de las labores.

Chiavenato (2009), sobre los **factores intrínsecos o motivadores** respecto a la satisfacción laboral precisó que, “se refiere al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales”. Bajo esta perspectiva se interpreta los componentes internos, como la necesidad de progreso, el incremento, creencia que logra establecer un nivel para lograr los retos y desafíos de su conveniente capacidad, para efectuar trabajos básicos o complejos, lo quiere decir que se transforma en la estimulación, la cual también es reconocida como la habilidad interna.

Para **Chiavenato (2009)**, los **indicadores intrínsecos** son: el desarrollo profesional, orientación sobre el trabajo, adiestramiento, reconocimiento, ascenso y autorealización. El Indicador: **desarrollo profesional** es a causa del planteamiento de la carrera y es parte a los semblantes que un individuo engrandece o asciende con la finalidad de conseguir objetivos en los interiores de la organización. **El Indicador: orientación** sobre el trabajo mencionó que el guía es un eslabón la cual informa perímetros, funcionarios y representantes de la educación; produciendo vínculos entre la empresa y la unidad, y también los alumnos entre su propia coincidencia. El factor intrínseco se manifiesta al interior de las características que van evolucionando en las diversas especializaciones, del mismo modo también la figura de expertos graduados del mundo académico. Por tal motivo que para la alineación competitiva se necesita, tanto la disposición de las situaciones adecuadas de sus cabidas como las destrezas que posee para involucrarse en el panorama laboral a partir de la oferta, dado que los semblantes se descubrieran que se indique “hago lo que me gusta hacer” estos exteriores traslada a la compleción de su propio desarrollo. **El Indicador: Adiestramiento** se refiere al interior de su propuesta de administración del talento que muestra el ser humano. Menciona que el adiestramiento o preparación se refiere al proceso de educación a corto plazo, a través del cual las personas aprendan instrucciones, capacidades y destrezas en relación de objetivos trazados y establecidos. La disciplina trata de los métodos de enseñanza en el progreso de los capitales humanos, apoya a conseguir una excelente aptitud, eficacia y producción en las entidades como también a fomentar compromiso en el

personal. **El Indicador: Reconocimiento**; poder identificar la conducta y ocupación de los trabajadores quiere decir que se convierten en tangibles y efectivos sujetos a la ampliación de los rangos de satisfacción y retención; de la misma manera busca optimizar la renta y obtención de la organización con un costo accesible. El dogma está sujeto a que los demás registren su capacidad y el justo reconocimiento de los mismos compañeros de trabajo, ya que se anhela que los otras personas se fijan de ello y lo pasmen. Por tanto, es frecuente recepcionar un enaltecimiento por una labor ejecutada de la mejor manera por parte del jefe inmediato. **El Indicador: Ascenso**, la investigación de la administración del talento humano ha creado fundamentos que manifiestan los aspectos emocionales del ascenso que involucra el hecho de realizar las labores de un grado alto. Este camino a una labor de otro grado es concluyente, de esta manera el trabajador queda establecido en este enfoque hasta terminar su relación laboral. Los ajustes agrupados suelen instaurar a gran referencia, y asimismo con muchos cambios, los sistemas de jerarquias, de acuerdo a los mas usados, se puede señalar estos tres: experiencia, elección por virtudes o sapiencias y autónoma elección del apoderado. **El Indicador: Autorrealización**, son las prioridades esenciales del ser humano, las que conllevan a las personas a desplegar sus propias aptitudes y ejecutar como seres humano. Lo mencionado anteriormente dice mediante el impulso de superación de cada día para alcanzar a ejecutar todas las potencialidades de una persona.

Por otro lado **Chiavenato (2009)**, indicó que los **factores extrínsecos** estudia todo acerca de la insatisfacción del colaborador con puntos referentes a lo social, financiero y la forma de realizar una labor. Son factores externas enfocados en el medio ambiente, en la cual el personal realiza su labor concerniente a los **factores sociales** financieros y el sistema de trabajo. Sobre el **factor económico** precisa que los elementos que incentivan la naturaleza administrativa se basan en el sueldo y las compensaciones. **El Sistema de trabajo** precisa que los elementos que se incentivan, se encuentran fundados en la gratificación de diligencias, técnicas de trabajo e inspección. Se denomina plan de trabajo a la herramienta a la cual accede establecer y coordinar la información importante para el desarrollo del trabajo.

Chiavenato (2009), refiere que para las manifestaciones de insatisfacción se manifiestan por dos mecanismos de la insatisfacción como se traslada: Ambición

constructiva, destructiva y actividad pasiva. Las cuales son: **Abandono**, en donde se refiere a la conducta de salir de la organización, esta involucra a la investigación de otra ocupación y la abdicación. Sin embargo, las causantes de la satisfacción laboral, determinó que la satisfacción laboral pende no solo del grado de pago, sino también del reconocimiento que el colaborador le dé al trabajo desarrollado en su centro de labor. Una labor puede ser el causante de la ventura de una persona o, por otro lado, puede ser el causante de su desdicha. Al interior de una compañía, la satisfacción se refiere en cuanto al trato que percibe un colaborador, la evaluación de sus energías, en muchas oportunidades sustituye el estado monetario. Es por eso que los contextos laborales hacen referencia a la correspondencia existente entre las habilidades gerenciales con las acciones traducidas de un momento de felicitación por la tarea considerada, a resultado del compromiso del clima laboral asimismo se convierte en el calor humano del trato sin ningún tipo de distinción de niveles. En este sentido, a partir de un punto de vista de la psicología organizacional, se discurre que el capital humano es traducido en la subsistencia desde un estado completo, lo que significa que no solo se pretende la capacidad para desarrollar un trabajo, sino de la gestión del colaborador por cumplir las metas institucionales. Esto se logra mediante una comunicación clara, así como el compañerismo que se genera entre los órganos de la entidad. Es por tal motivo que se muestra que es superior una buena relación que una buena manufactura.

Respecto a la variable rendimiento laboral, **Garay (2017)** cita en su trabajo de investigación a Mahon (2010) y señala que, es el **rendimiento laboral** y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que pide su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad". Es en la ocupación que se muestra al realizar las labores, donde los expertos demuestran sus competencias en el trabajo en las que se completan como sistema de sapiencias de las destrezas, prácticas, emociones, cualidades, incitaciones, tipos personales y productos que benefician a lograr las consecuencias que se han esquematizado, de acuerdo con las exigencias técnicas, fructíferas y de servicios de la entidad.

Torres (2005), indica que el **rendimiento laboral** trata de lo que ejecuta el trabajador y no solo en lo que sabe desenvolverse. Es así que trascienden significativos aspectos como las capacidades, la conducta de la disciplina y las

destrezas que se soliciten en el rendimiento laboral, por tanto, la idoneidad demostrada. En concordancia con el autor se determina en un vínculo directo entre los elementos que determinan el rendimiento laboral y la idoneidad alcanzada. Es importante mencionar que la capacidad justificada es el inicio del cual se basa la administración para que se determine el ingreso de los profesionales al trabajo, su duración y desarrollo, como también, su afiliación a cursos para el mejoramiento de sus destrezas, el cual implica el progreso de una labor con eficacia, aptitud y obtención solicitadas. Por otro lado, la práctica y sapiencias justificadas en los resultados que se han obtenido, también el desempeño de las pautas conductuales, disciplinarias concretas y las descripciones de los puntos laborales y de tipologías personales que se requieran en el rendimiento de algunos cargos. Por último la manifestación de destrezas y de el aprendizaje logrado en la utilidad de los puestos señalados.

Lara (2009), indicó que para identificar el **rendimiento**, resulta ser necesario el uso de métodos, técnicas y procedimientos que elogren generar indagación genuina y honesta de los aspectos cognitivos y psicomotores de su acción en el trabajo; lo que en realidad es una valoración mixta de su capacidad y rendimiento profesional.

Pero **Arias (2014)**, manifiesta que **rendimiento profesional** “es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo” (p. 28). Lo que quiere decir realmente es que lo que hace, no lo que sabe forjar. Lo que involucra el suceso técnico, la elaboración y por ende la práctica acopiada, energía en las providencias, habilidad en la realización de ordenamientos y relaciones interpersonales buenas, etc.

A decir de **Dressler (2009)**, mencionó que la **evaluación del rendimiento laboral** es una manera estructurada y sistemática para calcular, evaluar e influir sobre las propiedades, conductas y consecuencias concernientes con una labor, así como el nivel de ausentismo, con la finalidad de revelar en qué régimen es fructífero un empleado y si logrará optimar su utilidad futura. También declara la categoría de la valoración del beneficio lo cual accede constituir acontecimientos y políticas de prestación nuevas, progreso en el rendimiento, apoya a definir fallos de sitio, admite establecer si existe el requerimiento para volver a habilitar, apoya

a analizar la existencia de dificultades particulares que conmuevan al trabajador en el rendimiento laboral.

Morales (2015), indica que existen un sinnúmero de primacías de la apreciación del desempeño que benefician a las calificaciones del personal y describe las siguiente ventajas, optimizar el rendimiento a través de la capacitación continua entre experiencias a fines acerca del rendimiento laboral. Las jefaturas permanentes y transitorios realizan planes convenientes para optimar el rendimiento, también las políticas de resarcimiento: la valoración del beneficio permite a las personas que tomen fallos a quiénes corresponden recibir incrementos. Gran cantidad de empresas realizan incrementos teniendo en cuenta el mérito, la cual es determinada mediante valoraciones de rendimiento, decisiones de ubicación, los desarrollos, transmisiones y ausencias se enfocan en el rendimiento que antecede o en programado, los requerimientos de aprendizaje y progreso. El rendimiento que no sea suficiente indica la necesidad de que se desarrolle otra capacitación.

Mahon (2010), precisa que la **participación del empleado** en la valoración del rendimiento, suministra una representación puntual y confidencial de la forma en que el trabajador ejerce un puesto. Con la finalidad de lograr este objetivo, los métodos de valoración tienen que ser afines de manera directa con el lugar, ser rápidos y confidenciales. Indicó también que, en donde hay elementos comunes como los tipos de rendimiento: la valoración solicita de tipos del rendimiento, que conforman los lineamientos que acceden realizar medidas más objetivas, mediciones del beneficio, son los métodos de apreciación de cada desarrollo de las labores. Estas corresponden a ser de fácil uso, confidenciales y valorar a los compendios primordiales que puedan determinar el rendimiento laboral, los compendios personales del calificativo: las mediciones personales del rendimiento logran sobrellevar a la torsión de los resultados de la apreciación.

La participación del empleado para un mejor rendimiento debe tener en cuenta a la **planificación**, responsabilidad e iniciativa. La planificación, se define como el procedimiento y consecuencia de constituir con procedimiento y distribución los objetivos plasmados en un tiempo y espacio para que el rendimiento sea óptimo. Otro indicador a tomar en cuenta es la **responsabilidad**, que trata de hacer cumplir las obligaciones y tener mucho cuidado y cautela al tomar decisiones o al desarrollar algo. También se debe tomar en cuenta el indicador **iniciativa**, que

trata de la actitud donde un individuo decide realizar algo con la esperanza de obtener algún resultado específico de ella.

Mahon (2010), señaló respecto al **desarrollo profesional** que, la sociedad se tiende más exigente cuando se encuentran en situaciones económicas como la que se presente hoy en día. Por "rendimiento profesional" se comprende la forma de efectuar las necesidades inseparables a una carrera, cargo u oficio. A consecuencia de esto proceden las memorias comunes de "tener un bajo o alto rendimiento laboral".

Mahon (2010), precisa que **participación del empleado** en la valoración del rendimiento, ayuda definir una representación con exactitud y confiabilidad, a tal punto que el trabajador realiza sus labores en su determinado puesto. Con la finalidad de conseguir este objetivo, los métodos de valoración corresponden encontrarse íntimamente afines con su labor y ser buenos en ello.

Los indicadores a tomar en cuenta para esta dimensión son la congruencia, aptitud en el trabajo y cuantía laboral. Oportunidad, se refiere al momento oportuno, cierto, exacto para realizar o conseguir algo. **Calidad del trabajo**, aquel que se realiza correctamente y consigue unos objetivos establecidos. **Cantidad de trabajo**, se refiere a las veces que pueda desarrollar una actividad determinada a una parte o dispositivo de una sucesión que sea productiva sin manejar el progreso total de las sistematizaciones.

Mahon (2011), sobre la **adecuación al ambiente laboral**, ha determinado que se define como la capacidad para poder desenvolverse de manera competitiva los obligaciones que pertenecen a un nivel de trabajo. El rendimiento profesional es la conducta real del colaborador en el desarrollo de una diligencia o trabajo determinada en el ejercicio de su carrera. Por lo que se considera los indicadores referente a: **Relaciones interpersonales**, se define como la interacción mutua entre dos o más individuos. Se refiere a las relaciones mutuas de manera social que se localizan reglamentadas por los lineamientos e instituciones de la interacción social. **Puntualidad**, es un acto del ser humano que es considerado en la mayoría de las sociedades como la virtud de coordinarse ordenadamente con el único fin de efectuar una tarea emplazada o una obligación en un tiempo pactado. **Cumplimiento de las normas**, señala el objetivo que las organizaciones anhelan alcanzar con la finalidad de asegurar de que conocen y toman medidas para cumplir con las leyes, políticas y reglamentos adecuados.

El Economista.com (2020), resultado de una inversión, que alcanza la suma de las utilidades o intereses derivados de la deflación o disminución experimentada por su importe en el mercado. Si la disminución es significativa puede referirse a un rendimiento negativo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio:

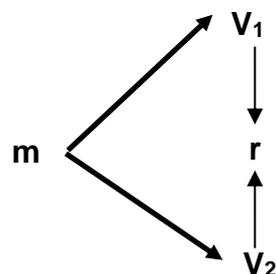
La investigación es de tipo básico, según **Hernández, Fernández & Baptista (2010)**, este tipo de saberes tiene como objetivo identificar la analogía o valor de agrupación que existe entre varias definiciones, cualidades o variables en un modelo o contexto en personal. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables.

Diseño de investigación

La presente investigación fue no experimental. Según Baptista, Hernández y Fernández (2010), “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. También la investigación es transversal, para Sampieri (2003) es la recolección de datos en un solo momento en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

Finalmente, la investigación fue de diseño descriptivo correlacional, para Gross, (2010), este tipo de diseño se centra fundamentalmente, en caracterizar el fenómeno o situación concreta indicando los rasgos más peculiares o diferenciadores de la investigación.

Esquema



Dónde:

- m** = muestra
- V₁** = Satisfacción laboral
- V₂** = Rendimiento del personal
- r** = Relación de las variables del estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción laboral

Variable 2: Rendimiento

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población de la presente investigación, estuvo constituido por 300 trabajadores del Hospital II-E Bellavista, los mismos que laboran en la Red de Salud, periodo 2021.

Criterios de inclusión: Los encuestados debieron tener un mínimo de 6 meses en el puesto correspondiente, que el personal no tuvo ni haya tenido un proceso administrativo vigente.

Criterios de exclusión: Que el colaborador no haya tenido un proceso penal o administrativo

Muestra

La muestra se conformó por 95 trabajadores del hospital II – E Bellavista. Así mismo se empleó la técnica de muestreo aleatorio simple por equilibrios, el cual, se detalla en el siguiente cálculo:

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

Dónde:

Tamaño de la muestra (n) = ¿?

Población (N) = 300

Nivel de confianza (Z) = 1.96 (95% de confianza)

Margen de error (E) = 0.05 (5%)

Probabilidad de ocurrencia (p) = 0.9

Probabilidad de no ocurrencia (q) = 0.1

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.9 * 0.1 * 300}{(0.05)^2 * (300 - 1) + (1.96)^2 * 0.9 * 0.1}$$

n: 95 trabajadores

Muestreo: Se utilizó el muestreo probabilístico, Según **López (2010)**, cada una de la población tiene la posibilidad de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos pueden formar parte de la muestra.

Unidad de análisis: Un trabajador del Hospital II–E Bellavista.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Técnicas: Se empleó la técnica de la encuesta, según **Trespacios, Bello & Vasquez (2005)**, es una habilidad manipulada común mente en estudios de ámbito descriptivo que obligan asemejar a priori las preguntas a cumplir.

Instrumentos: Se empleó el cuestionario, puesto que se confeccionó una serie de ítems en la relación a las variables.

Para la medición de la variable Satisfacción Laboral se utilizó un cuestionario estructurado auto administrado, que consta de 24 enunciados distribuidos en 2 dimensiones:

Dimensión factor intrínseco: Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Dimensión factor extrínseco: Ítems 13,14,15,16, 17, 18, 19, 20, 21, 22,23, 24

La escala de valoración que utilizo este instrumento es la Escala de Likert, según se detalla:

1=Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi Siempre

5=Siempre

La variable será medida con escala siguiente:

1= Bajo

2= Medio

3 = Alto

Para transformar la escala del instrumento a la escala final con la que fue medida la variable se utilizó la escala de Estanones para determinar los rangos y se procesaron los datos en el software SPSS versión 22 con la opción de agrupación visual.

Para medir la variable rendimiento se utilizó un cuestionario estructurado auto administrado que consta de 20 enunciados distribuidos en 3 dimensiones:

Dimensión participación del empleado: Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

Dimensión formación del desarrollo profesional: Ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14,15

Dimensión adecuación/ambiente de trabajo: Ítems16,17, 18, 19, 20

La escala de valoración que utilizo este instrumento es la Escala de Likert según se detalla:

1=Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi Siempre

5=Siempre

La variable será medida con escala siguiente:

1= bajo

2= medio

3 = alto

Para transformar la escala del instrumento a la escala final con la que se midió la variable, se utilizó la escala de Estanones para determinar los rangos y se procesaran los datos en el software SPSS versión 22 con la opción de agrupación visual.

Validez

Se realizó por medio de la técnica de “juicio de expertos”. Que según **Robles & Rojas (2015)**, reside, en aplicar a juicio de 3 expertos, el instrumento de cálculo que se intenta utilizar en la recolección de datos. Los mismo que analizaron bajo tres conceptos: oportunidad, excelencia y luminosidad.

Tabla 1*Validez de instrumentos*

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Satisfacción Laboral	1	Metodólogo	4,1	El instrumento puede ser aplicado
	2	Especialista	4,5	El instrumento puede ser aplicado
	3	Especialista	4,2	Instrumento apto para ser aplicado
Rendimiento	1	Metodólogo	4,8	El instrumento puede ser aplicado
	2	Especialista	4,7	El instrumento puede ser aplicado
	3	Especialista	4,4	Instrumento apto para ser aplicado

Fuente: Validación aplicada a los expertos

En cuanto a la primera variable, se obtuvo un promedio de **4.26, equivalente al 85.20 % de concordancia entre jueces. Respecto a la segunda variable,** arrojó un promedio de **4.63, equivalente al 92.66 % de concordancia entre jueces.** Indica, que tuvieron alta validez; congregando las situaciones metodológicas para su aplicación.

Confiabilidad

Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, según Hernández (2010) "la confiabilidad de un instrumento se refiere al nivel en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 200).

Se tuvo en cuenta los puntajes según resultados del coeficiente de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno

- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

Análisis de confiabilidad de la variable: Satisfacción Laboral

Tabla 2

Confiabilidad de variable 1

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	95	100,0
Excluidos	0	,0
	95	100,0
Total		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del Hospital II-E Bellavista, 2021

Para la presente investigación, de acuerdo a la variable sobre satisfacción laboral, se realizó 24 preguntas

Tabla 3

Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.894	24

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del Hospital II-E Bellavista, 2021

Análisis de confiabilidad de la variable: Rendimiento

Tabla 4

Confiabilidad de variable

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	95	100,0
Excluidos	0	,0
	95	100,0
Total		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del Hospital II-E Bellavista, 2021

Para la presente investigación, de acuerdo a la variable sobre rendimiento, se realizó 20 preguntas

Tabla 5
Confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,911	20

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del Hospital II-E Bellavista, 2021

3.5. Procedimientos

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se plantearon en el acápite 3.3 de este capítulo. Estos criterios se establecieron debido a que, por las características del estudio, no todos los trabajadores del hospital II_E, Bellavista estuvieron en condiciones de responder las encuestas ya sea porque no tienen la experiencia o el conocimiento en la temática o se encuentran en algún tipo de litigio con la entidad que sesgaría la calidad de la data (puede generar distorsión). Luego de tener claridad sobre el perfil del encuestado, se procedió a planificar diversas opciones para obtener los datos de manera adecuada dada las restricciones que tenemos en el contexto actual por la pandemia. A un grupo de la muestra se le envió a su correo electrónico, a otro grupo se les pasó la encuesta por Whats app. Otro grupo prefirió trabajarlos en una encuesta online por lo que se procedió a generar una encuesta virtual apoyado en la herramienta de Encuestafacil.com, formatos de Google. Asimismo, para un grupo se aplicó de manera directa y presencial, pero con los cuidados de bio seguridad pertinentes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos acopiados se utilizaron los softwares Excel y SPSS versión 22. Con el software SPSS se calcularon los estadísticos descriptivos de punto máximo, punto mínimo, media y desviación. Estos datos fueron llevados al Excel para calcular los rangos apoyados en el coeficiente de Estanones, utilizando las siguientes formulas: $C4-(0.75*C5)$ y $C4+(0.75*C5)$.

Luego de este cálculo se llevaron los rangos identificados al SPSS para terminar el proceso de conversión de una escala ordinal tipo Likert a una escala de Estanones de 3 niveles. Asimismo, con el SPSS se realizaron la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov y las correlaciones de Rho de Spearman. Posteriormente, con esta información y con el apoyo del SPSS se generaron las tablas y figuras que se consignaron en el capítulo de resultados.

La información fue interpretada con la siguiente tabla.

Tabla 6

Tabla de rangos de correlación

RANGO	RELACION
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández Sampieri, 2014.

3.7. Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Así mismo se solicitó el consentimiento informado de las personas que se encuestaron. Se solicitó autorización a la entidad para realizar la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021

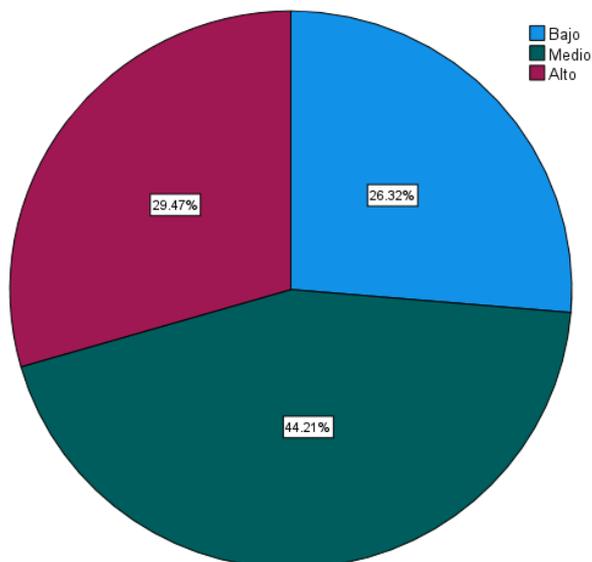


Figura 1. Nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de Hospital II-E Bellavista

Interpretación:

La figura 1 presenta resultados de la aplicación de la encuesta 1 al personal del Hospital II-E Bellavista. Al ser consultados sobre cuál es el nivel de satisfacción laboral, el 44.21% evaluó como medio, el 29.47% evaluó como alto y el 26.32% consideró que es bajo.

4.2. Nivel de rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021

Tabla 7

Nivel de rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021

Escalas	Rangos		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	72	79	29	30.52
Medio	80	91	44	46.32
Alto	92	99	22	23.16
Total			95	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del hospital II

Interpretación:

En la tabla 7, se observan los resultados de cómo el personal del hospital II responden referente al rendimiento laboral. El 46.32% consideran que el rendimiento laboral en el hospital es medio, el 30.53% considera que es bajo y el 23.16% consideran que es alto.

4.3. Relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021.

Tabla 8

Relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el rendimiento

Dimensiones	Rho Spearman	Correlación	Significancia
Intrínseco	0.422	positiva moderada	sí (0.01)
Extrínseco	0.707	positiva alta	sí (0.01)

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del hospital II

Interpretación:

En la tabla 8, se presenta la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del hospital II-E Bellavista. La dimensión intrínseca tiene una relación positiva moderada con el rendimiento y es significativa en el nivel 0.01. Finalmente, la dimensión extrínseca tiene una relación positiva alta con el rendimiento y es significativa en el nivel de 0.01.

4.4. Relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021.

Para determinar cuál coeficiente de correlación se usará para determinar la relación entre las variables se realizó la prueba de normalidad obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 9

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.222	95	<.001
Rendimiento	0.235	95	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del hospital II-E Bellavista, 2021

La prueba de normalidad que se realizó fue de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra de la investigación es mayor a 50 (95 trabajadores). Al calcular este coeficiente se obtuvo un resultado de < 0.001 que es menor a 0.05 por tanto se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables.

Tabla 10

Coefficiente de correlación

		Satisfacción Laboral	Rendimiento
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	0.484**
	Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	N	95	95
	Coefficiente de correlación	0.484**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	95	95

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

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del hospital II-E Bellavista, 2021

En la investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

H_i = Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021

H_o = No Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.484 equivalente a una correlación positiva moderada, significativa en el nivel de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula, dado que la relación es positiva y significativa y se acepta que existe relación entre variables.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital II-E, Bellavista, éste ha sido evaluado de manera muy crítica de parte del personal, dado que las estadísticas de quienes consideraron sobre la satisfacción laboral están en el nivel medio fue el 44.21%, el 29.47% también evaluó como alto y el 26.32% consideró que el nivel es bajo. Como se puede evidenciar lo resaltante de la evaluación es que, de 95 encuestados, 25 consideraron un nivel bajo, el cual se considera muy elevado evidenciando una crisis preocupante entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal. Cuando esto sucede en una entidad pública tiene que ser preocupante para los directivos de la entidad, tal como se plantea en la realidad problemática que, la satisfacción laboral se considera que está siendo afectada respecto al rendimiento del personal ya que se puede evidenciar que no existe una buena relación laboral con las jefaturas, los contextos físicos en las labores no son las apropiadas. Así como los trabajadores no se encuentran satisfechos con sus trabajos realizados en las diferentes áreas. Lo demuestra también una encuesta realizada en España por Trabajando.com (2016), quienes mostraron que el 69% de los recursos humanos residen descontentos con los compromisos laborales de la actualidad, el 70% de los colaboradores no laboran en una plaza afín con su educación académica y el 36% de ellos afirman que sus estudios no se relacionan a la formación en la que se desenvuelven.

Sin embargo, Garay (2017) que es un antecedente citado, en esta investigación nos plantea una ruta para resolver parte de esta problemática, ya que describe algo similar que fue abordada tomando consideración que el rendimiento laboral localiza internamente al proceso de audacia de capacidades destinados por el método de gestión de colaboradores del Minsa. Por ello, corresponden concurrir a aprendizajes en relación a la satisfacción laboral y el rendimiento laboral. Por otra parte, Milla (2020) en su investigación concluye que, el porcentaje más alto de personal consideraron la existencia un ambiente organizacional medio y se sienten satisfechos, esto afecta significativamente en el grado de satisfacción de los colaboradores.

En este contexto, una propuesta importante para solucionar esta problemática parte de Chiavenato (2019), quien desarrolló una teoría relacionada a satisfacción laboral que fundamenta que ésta debe ser abordada tomando en

cuenta los factores intrínsecos o motivadores. Este factor hace referencia al adjunto del lugar, a las plazas y las necesidades afines con lo mencionado; causan una consecuencia de satisfacción perpetua y un incremento de la producción a un grado superior a los estándares uniformes y los indicadores extrínsecos que investiga en cuanto a la insatisfacción del trabajador con semblantes afines a lo mutuo, monetario y método laboral.

Con respecto al nivel del rendimiento del personal del personal del Hospital II-E, Bellavista, éste ha sido evaluado por parte del personal, quienes opinaron sobre el rendimiento del personal el 46.32% dijeron que el nivel fue medio, 30.52% fue de nivel bajo y el 23.16% evaluó como nivel alto. Como se puede evidenciar lo resaltante de la evaluación es que existe un 30.52% con un nivel bajo, el cual se considera aún muy elevado evidenciando una crisis preocupante entre el rendimiento del personal y la satisfacción laboral dentro de la entidad pública investigada. Garay (2017), citó en su trabajo de investigación la hipótesis del modelo de compensación ostentado por los autores, Arnold y Lazarus (1960), el cual mencionó que concurre una relación directa de satisfacción entre la conducta humana intrínsecamente del beneficio personal como consecuencia del exceso de emociones; lo cual discurren sobre el nivel de satisfacción o insatisfacción a partir de la metodología de organización para las labores correspondientes. Establece el grado de rendimiento, precisando que, si la estimación se muestra de manera positiva, se causa satisfacción y por ello el asunto se contiene de lo contrario cuando resulta que es negativa, se origina insatisfacción. Tendrá la valoración de manera secundaria para instituir si posee cabida y capitales para afrontar y manipular la postulación.

Por otra parte, Cedamano (2016) en su investigación concluye que, el grado de conocimiento que poseen los personales correspondientes al desempeño laboral por dimensión, señalando que el 37% lo reflexionan de forma "Mala", y el 19% lo distinguieron de manera "Buena", el 30% discurren que el desempeño laboral se despliega de forma "Regular", y el 14% creen que el impulso del mismo es "Excelente". Por otro lado, García (2015) concluye en su investigación sobre el rendimiento laboral de los colaboradores alcanzando el 65% sobre el desempeño laboral, concurriendo a un grado alto de

disconformidad referente a la obligación sobre revoluciones en el trabajo y recalque del colaborador dejando la coherencia para las entidades que simboliza, afectados en sus costas de inestabilidad y manutención. En donde se alude que el 85% es de exhibición directa a falta de utensilios de protección para concurrir al apoyo de los pacientes con enfermedades que pueden ser transmitidas. Los empleados a deber del Minsa se encuentran hondamente discordes a la retribución que observan como también el alto trance que poseen a favor de la contingencia de adstringir algún padecimiento directo.

En este contexto, una propuesta importante para solucionar esta problemática parte de Mahon (2010), quien desarrolló una teoría relacionada a rendimiento basado en el desarrollo profesional, manifiesta que nuestra sociedad se torna más severo cuando se pasan tiempos financieros; colaboración del trabajador en la valoración sobre el rendimiento, facilitar la representación puntual y confidencial para que el practicante lleve con destreza su labor; calidad del trabajo, aquel que se realiza correctamente y consigue unos objetivos establecidos y ajuste del clima laboral. Sostiene que es la capacidad para desplegar eficazmente las obligaciones inherentes a un cargo laboral.

Con respecto a la relación entre la dimensión intrínseco y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, esta dimensión tiene un Rho de Spearman de 0.422, una correlación positiva moderada y significativa en el nivel de 0.01. Dicha afirmación coincide con lo planteado por Garay (2017), quien localizó la efectividad de la relación directa fuerte y con significancia; es decir, si los factores intrínsecos o motivadores tales como el desarrollo profesional, el reconocimiento y la autorrealización son valorados y tomados en cuenta en una entidad el rendimiento laboral será mayor y positiva en bien de la entidad. Esto tiene mucha coincidencia señalada por Chiavenato (2009), el cual señaló con respecto a los factores intrínsecos, afines a la satisfacción laboral, haciendo referencia al adjunto laboral, a los trabajos y las necesidades afines con éste, causan un resultado de satisfacción persistente y una extensión sobre la producción de manera superior a los grados considerados normales. Por ello, imagina los elementos intrínsecos como el requerimiento sobre progreso, aumento, creencia, el cual establece el nivel de lograr desafíos para desenvolver trabajos de manera básicos y también compleja, volviéndolo a la exaltación que es acreditada como la habilidad interior.

Referente a la relación entre la dimensión extrínseco y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, esta dimensión tiene un Rho de Spearman de 0.707, una correlación positiva alta y significativa en el nivel de 0.01. A partir de dicho resultado se logra demostrar sobre las alternativas de impulso, de conformidades de progreso, también sobre las situaciones para las relaciones intrínsecas de la entidad, se conciernen con los contextos de rendimiento laboral. Como se puede apreciar los esfuerzos que vienen realizado los directivos para mejorar el rendimiento del personal con respecto a los factores extrínsecos (social, económico y sistema de trabajo) no son los suficientes, falta aún mejorar esta relación. Este resultado coincide con el estudio realizado por Garay (2017), quien encontró en su estudio que, concurre una correspondencia directa y significativa sobre el factor extrínseco entre el rendimiento laboral, lo que significa que los factores relacionados a relaciones óptimas con los supervisores o jefaturas, con los colegas en la colaboración, un sueldo razonable, capacitaciones permanentes al personal influyen positivamente en el rendimiento del personal. Sobre los factores extrínsecos Chiavenato (2009), investiga la insatisfacción del colaborador con semblantes referentes al ámbito social, monetario y metodología laboral, estos son elementos exteriores localizados en el entorno. Si estas condiciones están dadas adecuadamente en una entidad el rendimiento del personal será efectuado satisfactoriamente.

Respecto a la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.484 equivalente a una correlación positiva moderada, significativa en 0.01. Este resultado coincide con lo señalado por Garay (2017), quien manifestó en su investigación que, existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, lo cual comprueba la problemática planteada en este estudio en donde se determinó que coexistía colaboradores con un grado de insatisfacción laboral el cual logra una utilidad que no logra ser buena, muy por el contrario se restringen al desempeño en cuando a los puestos sin profundizar con respecto a la investigación en la aptitud de prestación o lograr satisfacciones.

Dicho resultado es coincidente con lo mencionado por Torres (2015), el cual mencionó una teoría de prestación, e indicó que se identifica una relación

directa con respecto a la satisfacción y el comportamiento humano intrínsecamente sobre la utilidad de la labor en consecuencia del exceso exaltado, lo cual medita que el nivel de satisfacción o insatisfacción en cuanto a la manera de organizar sus trabajos instituyen el grado de su utilidad. Revelando que la satisfacción laboral expuesto en el grado de poco satisfecho se localiza con el grado óptimo de rendimiento laboral. De este modo se identifica la existencia de una minoría explicativa que muestra un grado de insatisfacción laboral, derivando como consecuencia un rendimiento laboral malo, lo cual no ayuda a desarrollar la entidad e involucra las situaciones del rendimiento laboral conmueve a los interesados quienes merecidamente consiguen faltas en la atención directa.

Es así que los resultados son expuestos en la conclusión de Asmat (2018), quien señaló en relación a la satisfacción laboral y el desempeño del profesional con un coeficiente Rho de Spearman de $r= 0.566$, manifestando una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño, la que resulto una significancia de $p=0.000$, es decir, a grados elevados de satisfacción laboral le concierne sobre niveles altos de desempeño del profesional.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021, se determina a través del coeficiente Rho de Spearman que dio un resultado de 0.484 equivalente a una correlación positiva moderada y significativa en 0.01. Esto significa que la entidad viene realizando acciones para mejorar las relaciones entre satisfacción laboral y rendimiento del personal. Sin embargo, estos no han sido percibidos como lo necesario para solucionar la problemática, porque aún persiste el problema.
- 6.2. El nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021, es medido como medio 44.21%. Esto significa que es preocupante tener un resultado que indica que de cada 95 trabajadores 42 consideran que la satisfacción laboral en la entidad es medio.
- 6.3. El nivel de rendimiento en el personal del Hospital II-E Bellavista, 2021, es medido como medio el 46.32%. Esto significa que es preocupante tener un resultado que indica que de cada 95 trabajadores 44 consideran que el rendimiento del personal de la entidad es medio.
- 6.4. La relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021, es identificado como relación positiva moderada para la dimensión intrínseco con un Rho de Spearman de 0.422, significativa en 0.01; una relación positiva alta para la dimensión extrínseco con un Rho de Spearman de 0,707 y significativa en el nivel 0.01. Esto significa, que la entidad viene realizando esfuerzos para mejorar los factores relacionados a la dimensión extrínseco, es decir actos relacionados al desarrollo profesional, reconocimiento al trabajador y a la autorrealización, pero éstos no son lo suficiente para lograr mejorar el rendimiento del personal.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al jefe de recursos humanos, habiéndose encontrado en la presente investigación que existe una relación positiva moderada y significativa entre la variable satisfacción laboral y rendimiento. Se recomienda tomar en cuenta que el rendimiento laboral se encuentra dentro del procedimiento de determinación de competencias impuestos por el sistema de gestión de personal del Minsa. Por tanto, deben asistir a capacitaciones respecto a la satisfacción laboral y el rendimiento laboral y realizar procedimientos de negociación colectiva para mejorar los ambientes y funciones laborales; para las capacitaciones podrían considerar dentro el plan de capacitaciones especialistas con conocimientos en temas referidos a relación entre motivación y satisfacción laboral, Finalmente, al jefe de recursos humanos proponer capacitaciones vía convenio interinstitucionales.
- 7.2. Al jefe de recursos humanos, al haber encontrado en la investigación que aún existe un porcentaje considerable que se sienten con un nivel bajo respecto a la satisfacción laboral, continuar con los esfuerzos necesarios para mejorar la satisfacción laboral de todo el personal del Hospital II-E Bellavista, para ello el jefe de recursos humanos deberá contratar especialistas en temas relacionados a la satisfacción laboral, tales como para el aspecto intrínseco y extrínsecos, con la finalidad de superar el problema encontrado, para lograr este objetivo deberá gestionar convenios interinstitucionales tanto con aliados estratégicos nacionales como internacionales, para superar la deficiencia encontrada en la investigación.
- 7.3. Al jefe de recursos humanos, al haber encontrado en la investigación que aún existe un porcentaje considerable que se sienten con un nivel bajo respecto al rendimiento laboral, continuar con los esfuerzos necesarios para mejorarla, para ello debería contratar especialistas con alta experiencia de por lo menos 10 años, para continuar capacitando al todo el personal del Hospital II – E Bellavista en temas relacionados a la participación del empleado, formación y desarrollo profesional y adecuación al ambiente laboral. Así mismo al jefe de recursos humanos considerar estos temas de capacitación en el plan de trabajo anual, así mismo gestionar convenios con aliados estratégicos.
- 7.4. Al Director ejecutivo y jefe de recursos humanos, habiéndose encontrado en la presente investigación que existe una relación positiva moderada y

significativa para la dimensión intrínseco y una relación positiva alta y significativa para la dimensión extrínseco entre la variable satisfacción laboral y rendimiento, continuar con las estrategias que coadyuben a mejorar los indicadores relacionados al desarrollo profesional, al reconocimiento del personal, a la autorrealización de todo el personal, así también continuar con mejorar en lo social, económico y mejorar el sistema de trabajo. También continuar con los esfuerzos para mejorar los indicadores relacionados a la participación del empleado. Formación del desarrollo profesional y a la adecuación del ambiente laboral. Para ello el director ejecutivo y el jefe de recursos humanos deberán continuar realizando capacitaciones a todo el personal sin distinción alguna.

REFERENCIAS

- Agosín, M. R., Barreix, A. D., Machado, R., Gómez Sabani, J. C., Cornik, J., Acevedo, C., . . . De la Torre, C. (2005). Recaudar para crecer: bases para la reforma tributaria en Centroamérica. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Recaudar-para-crecer-Bases-para-la-reforma-tributaria-en-Centroam%C3%A9rica.pdf>
- Asmat Abanto, F. J. (2018). Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018 (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Callao. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35066>
- Autoridad Nacional de Servicio Civil. (2020). Directiva que desarrolla el subsistema de gestión del rendimiento. Lima. Obtenido de <https://lpderecho.pe/servir-directiva-subsistema-gestion-rendimiento-resolucion-000068-2020-servir-pe/>
- Bardalez López, A. J. (2021). Régimen laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Calzada, 2021 (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Calzada. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67159?show=full>
- Basantes Córdova, S. S., & D-T Pazmiño, P. (2014). Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato (Tesis de Pre grado, Universidad Técnica de Ambato). Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>
- Beltrán Corona, V. E. (2009). Recaudación fiscal y certificación profesional: enlace de dos políticas públicas. Dilemas de las Políticas en públicas en Latinoamérica. México. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/j.ctt16f8cm4>
- Borbor Alava , G. D., & Tello Angulo, S. C. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de institutos superiores pedagógicos del departamento de San Martín (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10698>
- Brito Ortiz, J. F., Nava Gómez, M. E., & Patlán-Pérez, J. (2019). Modelo teórico conceptual entre la satisfacción laboral y el engagement en personal de salud. 30-34, 67. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/337719299_Modelo_teorico_conceptual_entre_la_satisfaccion_laboral_y_el_engagement_en_personal_de_salud
- Cabrero Mendoza, E., & Arellano, D. (2014). Los gobiernos municipales a debate: Un análisis de la institución municipal a través de la Encuesta INEGI 2009.

- México. Obtenido de https://play.google.com/store/books/details/Los_gobiernos_municipales_a_debate_Un_an%C3%A1lisis_de_?id=ZcVTBAAQBAJ&gl=US
- Campos Encalada, S. F., & Loza Chávez, P. M. (2011). incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica). Ibarra: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Cedamano Saavedra, N. L. (2016). “Influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de la UGEL San Martín, 2016 (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30856>
- Chavarría Islas, R. A., Sandoval Islas, E., Peláez Méndez, K., & Radilla Vázquez, C. C. (2009). Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. CONAMED, 27-35. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277264405_Satisfaccion_laboral_del_personal_medico_en_el_Servicio_de_Urgencias_Adultos_en_un_Hospital_General_Regional
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la Administración. México: Mexicana. Obtenido de https://www.academia.edu/33546085/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7ma_edici%C3%B3n_idalberto_chiavenato
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Mexico: MacGraw Hill Interamericana. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1ahBSYpDMPj8c_Rutz44sNhXX5-nAzopx/view
- De la Torre Rodríguez, J. F. (2014). Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000) (Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid) . Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/24660/1/T35185.pdf>
- El Economista.com. (2021). Rendimiento. Obtenido de <https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/rendimiento>

- Eric José , G. R. (2010). Satisfacción Laboral: Descripción Teórica de sus determinantes. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Fayol, H. (1916). Administración industrial y general. Paris. Obtenido de https://www.academia.edu/39379502/ADMINISTRACION_GENERAL_Y_INDUSTRIAL
- Galindo Mena, B. (2017). Satisfacción laboral de los empleados que laboran en el hospital Carlota (Tesis de grado, Universidad de Morelos). Argentina. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/323811951>
- Garay Agurto, H. V. (2017). Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017 (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22128>
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update. Boston. Obtenido de <http://www.sciepub.com/reference/65129>
- Gómez Ceja, G. (1994). Planeación y organización de empresas (Octava ed.). Mexico. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Planeacion_y_organizacion_de_empresas.html?id=A_HSAAAACAAJ&redir_esc=y
- Hernández Sampieri, R. (2016). Metodología de la Investigación. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, L. P. (2010). Metodología de la Investigación. Mexico. Obtenido de https://www.academia.edu/25455344/Metodologia_de_la_investigacion_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_
- Idalberto, C. (2011). Administración de los Recursos Humanos (Vol. Nueve). Mexico: Mc Graw Hill Educación. Obtenido de https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- infocapitalhumano.pe. (mayo de 2016). Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación. Obtenido de https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internaci
- Koontz, H., O Donnell, C., & Weihrich, H. (1986). Administración. Obtenido de https://www.academia.edu/41644016/Administracion_harold_koontz_14_ed
- López, P. L. (2010). Población, muestra y muestreo. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. Obtenido de https://www.academia.edu/36807677/Administracion_Proceso_administrativo_Enrique_Louffat
- Marín Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz Med. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008
- Melinkoff, R. (2005). Los procesos administrativos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Los_procesos_administrativos.html?id=uLNYAAAAMAAJ&redir_esc=y
- Merino, A., Saenz, E., & Silva, M. (2016). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad de comas, 2016 (Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilazo de la Vega). Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1297/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Milla Cueva, M. M. (2020). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de Centro Quirúrgico del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018 (Tesis de Maestría, Universidad San Pedro). Huaráz. Obtenido de https://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14829/Tesis_65112.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mori, P. (2018). Relación de la recaudación tributaria con el desarrollo local gestionado por la municipalidad distrital de Barranquita, 2018 (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28770/Mori_%20LPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Munch, L. (2010). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Ñañez, O. (2017). Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ñaupas, H. (2009). Metodología de la Investigación científica y asesoramiento de tesis. Obtenido de <https://isbn.cloud/9786120000182/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-y-asesoramiento-de-tesis/>
- Paucar, Y. (2018). Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016 (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31619/paucar_gy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinedo, A. (2013). Recaudación municipal y su relación con la ejecución de obras gestionadas por administración directa periodo 2008 – 2013 (Tesis Título Profesional, Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2557?show=full>
- Playor, S. (2008). Gestión empresarial. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/Sites/ueperu/consultora/docs_taller/Presentaciones_Tumbes_y_Piura/1.2.1.2.F1%20Gestion_Empresarial%2020080912.pdf
- Portero de la Cruz, S., & Vaquero Abellán, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 543-552. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/102763-Texto%20do%20artigo-179636-1-10-20150824%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/102763-Texto%20do%20artigo-179636-1-10-20150824%20(1).pdf)
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 306-2017-Servir-pe. (2017). Modificaciones a la Directiva que desarrolla el Subsistema de Gestión del Rendimiento. Obtenido de <https://intranet.midagri.gob.pe/data/marco-normativo/51-directiva-que-desarrolla-el-subsistema-de-gestion-del-rendimiento/file>
- Robles Garrote, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. Obtenido de https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf

- Santillán, J., & Villanueva, D. (2013). Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía Poison S.A. Obtenido de <http://bibliotecasdelecuador.com/Record/oai:localhost:44000-119/Details>
- Santolaya, M. (2011). Supuestos prácticos de recaudación tributaria. Obtenido de https://www.universitarialibros.com/libro/supuestos-practicos-de-recaudacion-tributaria_63986
- Soto, R. (2017). El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná – Huari, en el año 2017 (Tesis de Licenciatura, Universidad José Faustino Sánchez Carrión). Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/627/TFCE-01-24.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Terry, G., & Franklin, S. (1994). Administración. Obtenido de <https://www.dichosyrefranes.net/libro/principios-de-administraci%C3%B3n-terry-y-franklin-pdf-4.html>
- Trespalacios Gutierrez, J. A., Bello Acebrón, L., & Vasquez Casielles, R. (2005). Investigación de Mercados. Obtenido de https://books.google.es/books/about/Investigaci%C3%B3n_de_mercados.html?id=IOA-666N4BsC
- Valdera Tapullima, J. (2016). Relación entre la recaudación tributaria y la inversión en el desarrollo local ejecutado por la Municipalidad Provincial Alto Amazonas, 2015 (Tesis de Maestría, Universidad César vallejo). Yurimaguas. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20982/Valdera_TJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama Mendoza, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima. Obtenido de <https://idoc.pub/documents/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-santiago-valderrama-mendoza-d49oxekov249>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
SATISFACCIÓN LABORAL	<p>“La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador les dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario”. (Chiavenato, 2009)</p>	<p>La variable será medida utilizando un cuestionario estructurado auto administrado, dividido en dimensión que utiliza una escala ordinal tipo Likert, que será transformada a una escala de Estanones de alto, medio y bajo.</p>	Factor intrínseco	Desarrollo profesional	<p>Escala ordinal</p> <p>5) Muy de acuerdo</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(3) Indiferente</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(1) Muy en desacuerdo</p>
				Reconocimiento	
				Autorrealización	
			Factor extrínseco	Social	
				Económico	
				Sistema de trabajo	
RENDIMIENTO	<p>“Comprende un proceso continuo y sistémico de gestión de recursos humanos, basado en instrumentos técnicos, confiables y consistentes, así como en una metodología verificable. Permite identificar, reconocer y promover el aporte de los servidores civiles, de acuerdo al puesto que ocupan, a los objetivos y las metas institucionales”. (SERVIR-PE, 2020)</p>	<p>La variable será medida utilizando un cuestionario estructurado auto administrado, dividido en dimensión que utiliza una escala ordinal tipo Likert, que será transformada a una escala de Estanones de alto, medio y bajo.</p>	Participación del Empleado	Planificación	<p>Escala ordinal</p> <p>5) Siempre</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(3) A veces</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(1) Nunca</p>
				Responsabilidad	
				Iniciativa	
			Formación del desarrollo profesional	Oportunidad	
				Calidad del trabajo	
				Cantidad de trabajo	
			Adecuación al ambiente laboral	Relaciones interpersonales	
				Puntualidad	
				Cumplimiento de las normas	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción laboral y rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021?</p> <p>Problema específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021? ¿Cuál es el nivel de rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021? 	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021. Medir el nivel de rendimiento en el personal del Hospital II-E Bellavista, 2021. Identificar la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021. 	<p>Hipótesis general H_i: Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: El nivel de satisfacción laboral en el personal del Hospital II-E Bellavista, 2021, es alto</p> <p>H₂: El nivel de rendimiento en el personal en el personal del Hospital Bellavista II-E Bellavista, 2021, es alto.</p> <p>H₃: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021.</p>	<p>Técnica La Técnica empleada en el estudio es la Encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>El estudio de investigación fue de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema: Donde:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> </div> <p>M = Muestra O₁ = Satisfacción O₂ = Rendimiento r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estuvo constituido por 300 trabajadores del Hospital II-E Bellavista, los mismos que laboran en la Red de Salud, periodo 2021.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estuvo conformada por 95 trabajadores del hospital II - E Bellavista, el mismo que se calculó aplicando la siguiente formula:</p> $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción Laboral</td> <td style="text-align: center;">Factor intrínseco</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Factor extrínseco</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Rendimiento</td> <td style="text-align: center;">Participación del Empleado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Formación del desarrollo profesional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Adecuación al ambiente laboral</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Satisfacción Laboral	Factor intrínseco	Factor extrínseco	Rendimiento	Participación del Empleado	Formación del desarrollo profesional	Adecuación al ambiente laboral	
Variables	Dimensiones											
Satisfacción Laboral	Factor intrínseco											
	Factor extrínseco											
Rendimiento	Participación del Empleado											
	Formación del desarrollo profesional											
	Adecuación al ambiente laboral											

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO “FONT ROJA” DE SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones:

El cuestionario Font Roja contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas/frases y esa opinión es siempre correcta.

La cumplimentación del cuestionario es totalmente anónima.

Teniendo en cuenta la respuesta que más se ajusta a su opinión sobre lo que se pregunta, escriba el número de la respuesta delante de cada frase basándose en la escala siguiente:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: FACTOR INTRÍNSECO						
1	Mi trabajo actual en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca					
2	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital					
3	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado/a.					
4	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionados con mi trabajo					
5	Muy pocas veces me he visto obligado a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo					
6	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de animo o mi salud o mis horas de sueño					
7	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho/a					
8	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto, tengo muy poca independencia					

9	Tengo pocas oportunidades para aprender cosas nuevas					
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
DIMENSIÓN: FACTOR EXTRÍNSECO						
13	La relación con mis jefes/as es muy cordial					
14	Las relaciones con mis compañeros/as son muy cordiales					
15	El sueldo que percibo es muy adecuado					
16	Estoy convencido/a que el puesto de trabajo que ocupo es el que realmente me corresponde por mi capacidad y preparación					
17	Tengo muchas oportunidades de promoción profesional					
18	Con frecuencia tengo la sensación de que falta tiempo para realizar mi trabajo					
19	Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mi por parte de mis jefes/as					
20	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer					
21	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar					
22	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado/a para realizar mi trabajo					
23	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
24	Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión					

CUESTIONARIO RENDIMIENTO LABORAL

Estimado (a) trabajador.

El presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al Rendimiento Laboral del personal del Hospital II–E Bellavista, 2021, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	ESCALA
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	Ítems	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1	Participa en la planificación de los objetivos y metas trazados por la institución donde laboro para lograr un rendimiento personal óptimo.					
2	Participo de los diferentes eventos programados por la institución durante el ejercicio presupuestal de acuerdo al plan de trabajo de recursos humanos.					
3	Participo con responsabilidad en las obligaciones encomendadas por mis superiores.					
4	Soy cuidadoso/a en tomar decisiones para el logro de los objetivos trazados por la institución.					
5	Aplico los valores institucionales en mi puesto de trabajo para lograr que mis compañeros del área se sientan respetados y valorados.					
6	Muestro iniciativa en mis labores encomendadas por mis superiores para el logro de los objetivos y metas trazadas.					
7	Mantengo una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución con la finalidad de elevar mi rendimiento.					
8	Comparto mis conocimientos laborales en beneficio de mis compañeros para un mejor rendimiento laboral.					
	DIMENSIÓN: FORMACIÓN DE DESARROLLO PROFESIONAL	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
9	Participo en el momento oportuno en mis labores encomendadas para el logro de los objetivos y metas trazadas por la institución donde laboro.					
10	Cumplo con el horario establecido de la institución donde laboro con la finalidad de conseguir los objetivos institucionales.					

11	En el grupo de trabajo mis compañeros/as me guían en mis dificultades para superar algunas deficiencias presentadas en el trabajo.					
12	Considero que mi trabajo realizado es de calidad y busca conseguir los objetivos establecidos por mi institución					
13	Mis superiores ofrecen opiniones favorables por el trabajo realizado en mis actividades encomendadas					
14	Considero que la cantidad de trabajo encomendado por mis superiores son las adecuadas para tener un mejor rendimiento					
15	Considero que tengo la suficiente capacidad para desarrollar las actividades en mi área de trabajo.					
	DIMENSIÓN: ADECUACIÓN / AMBIENTE DE TRABAJO	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
16	Mantengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo buscando crear un ambiente adecuado de trabajo.					
17	Me siento a gusto con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores) del ambiente de trabajo donde laboro.					
18	Cumplo con mis obligaciones encomendadas por mis superiores con puntualidad en el plazo establecido.					
19	Cumplo con el horario establecido en la institución donde laboro con la finalidad de conseguir los objetivos institucionales y mejorar el rendimiento.					
20	Cumplo con las normas, política y reglamentos establecidas por la institución con la finalidad de lograr un mejor rendimiento del personal.					

Validación de los instrumentos de investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Satisfacción Laboral
Autor del instrumento : COBOS ANGULO JORGE RAFAEL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción laboral .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		41				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 20 de octubre de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado
Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Rendimiento
Autor del instrumento : Jorge Rafael Cobos Angulo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rendimiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rendimiento					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Rendimiento de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rendimiento .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

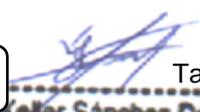
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pinedo Flores Juan Ricardo
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Satisfacción Laboral
 Autor del instrumento : COBOS ANGULO JORGE RAFAEL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción laboral .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5


 Mg. Lic. Adm. Juan R. Pinedo Flores
 CLAD - 18129
 Sello personal y firma

Tarapoto, 03 de noviembre de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pinedo Flores Juan Ricardo
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín
 Especialidad : Magister en gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Rendimiento
 Autor del instrumento : Jorge Rafael Cobos Angulo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rendimiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rendimiento					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Rendimiento de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rendimiento .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 03 de noviembre 2021


Mg. Lic. Adm. Juan R. Pinedo Flores
CLAD - 16129
Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Peña Palacios Miguel Ángel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Satisfacción Laboral
 Autor del instrumento : COBOS ANGULO JORGE RAFAEL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		42				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2



M. G. CPC. Miguel Ángel Peña Palacios
DOCENTE DE ESCUELA DE POSGRADO
MATRICULA 02 - 6532

Tarapoto, 03 de noviembre de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Peña Palacios Miguel Ángel
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Magister en gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Rendimiento
 Autor del instrumento : Jorge Rafael Cobos Angulo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rendimiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rendimiento				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Rendimiento de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rendimiento .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 03 de noviembre de 2021



M.G. CPC. Miguel Angel Peria Palacios
DOCENTE DE ESCUELA DE POSGRADO
MATRICULA 02 - 6532

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

**DIRECCION REGIONAL DE SALUD**
Unidad de Gestión Territorial de Salud Bellavista
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Bellavista, 27 de Octubre 2021

CARTA N°.- 001 -2021-D-RED-S-B.

Señor:
Jorge Rafael Cobos Angulo

Ciudad.-

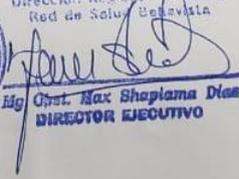
ASUNTO: Autoriza Trabajo de Investigación

Por medio de la presente expreso mi saludo y en atención al escrito presentado con fecha 26 de Octubre del 2021, informarle revisado su trabajo de investigación; **SATISFACCION LABORAL Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II-E-BELLAVISTA AÑO 2021**; Esta Dirección Ejecutiva autoriza se ejecute el proyecto en mención

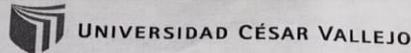
Sirva la presente, para deslindar cualquier duda con relación a su petición.

Atentamente.

MSHD/vshr.
Arch.
Interesado

**GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN**
Dirección Regional de Salud
Red de Salud Bellavista

Dr. Max Shaplama Díaz
DIRECTOR EJECUTIVO

Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación (siempre y cuando corresponda)



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	
Hospital II - E Bellavista – San Martín	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Max Shapiama Diaz	
Nombres y Apellidos	DNI:
Max Shapiama Diaz	01139617

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Satisfacción laboral y rendimiento del personal del Hospital II – E Bellavista, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Jorge Rafael Cobos Angulo	42556865

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Bellavista, 28 de octubre del 2021



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
Dirección Regional de Salud
Red de Salud Bellavista
Max Shapiama Diaz
Mg. Obst. Max Shapiama Diaz
DIRECTOR EJECUTIVO



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, COBOS ANGULO JORGE RAFAEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción laboral y rendimiento del personal del Hospital II-E Bellavista, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
COBOS ANGULO JORGE RAFAEL DNI: 42556865 ORCID 0000-0003-3180-3159	Firmado digitalmente por: JCOBOSAN1984 el 07-01- 2022 13:58:22

Código documento Trilce: INV - 0507494