

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA



FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACION

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PRESENTADO POR:

BACH. YENNY YUDITH GUTIERREZ AVILA

ASESOR:

MAG. SILVANA ROSARIO CAMPOS MARTINEZ

CHINCHA – PERU 2019

INDICE

Contenido	
INDICE	2
DEDICATORIA	3
I. INTRODUCCIÓN	5
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION	7
a. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	7
b. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	8
c. HIPÓTESIS	9
d. VARIABLES	9
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
a. OBJETIVO GENERAL	11
IV. MARCO TEÓRICO.....	13
4.1. Definiciones de satisfacción laboral	13
V. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS	22
e.1 Diseño de la ejecución	22
e.1.1 Tipo de Diseño	22
e.1.2 Población-Muestra	22
e.2 Instrumentos de recolección de datos	22
VI. RESULTADOS	34
a. Contrastación de Hipótesis	35
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
a. CONCLUSIONES	38
b. RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA.....	40
ANEXOS.....	41

DEDICATORIA

*A DIOS, por guiar cada uno
de mis pasos y brindarme
las fuerzas necesarias, fortalezas y
brindarme la luz
en el momento indicado.*

*A Arturo, por su amor e incondicional
apoyo constante en mi desarrollo
profesional.*

*A mis Hijos Andrei y Fátima ya que
ustedes son para mí, la razón de este
trabajo, de mi esfuerzo y de mi vida.
No hay pasos que dé sin que estén en mi
corazón.*

*A mis adorados padres,
por su gran amor,
por su invaluable apoyo en
mi realización como
persona y profesional.*

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas públicas y privadas de todo el mundo tienen dentro de sus preocupaciones más importantes el desenvolvimiento de su recurso humano, donde es el factor humano el elemento importante y fundamental para que las empresas se desarrollen y existan en el mercado mundial y a través del recurso humano alcancen sus objetivos y metas planteadas. Para que una empresa, industrial, comercial, de salud, etc., obtenga un eficiente desempeño de su recurso humano, estos deben estar totalmente satisfechos con su labor lo cual se refleja en una mayor productividad.

Existen diferentes variables o factores que influyen en la satisfacción laboral y en la productividad del recurso humano en el desempeño de sus labores, algunos de estos factores son: condiciones de trabajo, beneficios económicos, aptitud, experiencia, motivación, trabajo en grupo, temperamento, nivel de aspiración, comunicación, energía y salud e interés, etc.

El Directivo de nuestra Institución - sector Salud, en estudio debe poner especial énfasis en estos factores para poder crear un buen clima organizacional, adecuado para que todos los trabajadores se sientan satisfechos y pueden desempeñarse eficientemente.

Es por ello el interés de llevar a cabo esta investigación para determinar si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo, con el propósito de obtener información cuyos resultados sirva de base para conocer los diferentes aspectos importantes tanto en lo teórico como en lo práctico para mejorar la calidad de vida del personal y así poder realizar capacitaciones, charlas informativas y de salud. Y con los resultados obtenidos en la investigación se ha podido observar que el mayor porcentaje del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo se encuentra insatisfecho llevando consigo una productividad baja.

PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION

II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION

a. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El problema denominado “La Satisfacción Laboral y su incidencia en La Productividad del Personal Administrativo del Hospital Belén de Trujillo”, ha sido seleccionado entre la realidad problemática que afecta a las instituciones públicas de salud de Trujillo:

- La falta de una legislación que proteja al trabajador y garantice su estabilidad laboral (Personal Contratado) y por otro lado, el desempleo existente en el mercado laboral, obligan que el trabajador labore con zozobra y tensionado por ser cada vez más eficiente, tratando de conservar su puesto de trabajo. Sin embargo, esa misma tensión genera que el trabajador disminuya su rendimiento, afectando el servicio de atención al cliente y por ende a la institución donde labora.
- La reducción del personal en las diferentes áreas genera una sobrecarga de trabajo o lo que es peor contratando a personal por periodo no mayor de seis meses en la modalidad de servicios por terceros para evitar se les reconozca sus beneficios laborales.
- El área de recursos humanos es el punto neurálgico de cualquier empresa debido a que su misión es de contribuir con el mejoramiento del desempeño, rendimiento y satisfacción laboral, donde debe existir un equilibrio en el trabajo.

b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la satisfacción laboral incide en la productividad del personal Administrativo del Hospital Belén de Trujillo?

c. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

c.1. Conveniencia

La investigación es conveniente para dar a conocer la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo, y presentar alternativas de solución al problema planteado.

c.2. Relevancia Social

Con el presente estudio se beneficiarán los trabajadores de las instituciones públicas de salud de Trujillo como es el caso del Hospital Belén de Trujillo, pues, permitirá conocer con la satisfacción incide en la productividad del personal administrativo; y así poder plantear medidas correctivas al problema.

c.3 Implicancia Práctica

El proyecto tiene implicaciones practicas que se verán reflejadas en un mejor servicio, al solucionar el problema de satisfacción y su incidencia en la productividad que presentan los trabajadores administrativos de las instituciones publicas de salud como en este caso el Hospital Belén.

c.4. Valor Teórico

Validar aspectos teóricos referentes a la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad y su aplicación en los trabajadores de las instituciones públicas de salud.

c.5 Limitaciones

Disponibilidad de tiempo del personal administrativo, personal que se encuentra de vacaciones, en uso de descanso por enfermedad, licencia por asuntos particulares, no se ubicaron en su lugar de trabajo o se niegan a ser encuestados.

El tiempo es insuficiente para el desarrollo íntegro de toda la investigación.

d. HIPÓTESIS

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y su incidencia en la productividad del Personal Administrativo del Hospital Belén de Trujillo.

e. VARIABLES

Variable Dependiente: Satisfacción laboral.

Indicadores:

$$SL = \frac{\text{Personal Satisfecho}}{\text{Total Personal}}$$

Variable Independiente:

Productividad

Indicadores: Se consideraron 11 indicadores del cuestionario de productividad de la Ps. Julissa Alvarado y Kelit Campos. (2000) que a continuación se mencionan.

- Aptitud
- Actitud
- Energía y salud
- Conocimiento
- Temperamento
- Experiencia
- Niveles de aspiración
- Habilidades comunicativas
- Interés
- Motivación
- Trabajo en grupo

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

a. OBJETIVO GENERAL

Determinar si la satisfacción laboral incide en la productividad del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo.

b. OBJETIVO ESPECIFICOS

- Conocer los niveles de satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo.
- Determinar los niveles de productividad del Personal Administrativo del Hospital Belén de Trujillo.

MARCO TEÓRICO

IV. MARCO TEÓRICO

4.1. Definiciones de satisfacción laboral

Robbins (1996) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción, ausentismo, satisfacción y rotación”.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral.¹

Pinilla (1981) indica que la actitud es la condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne productivo. Cuando tenemos tranquilidad y satisfacción en el trabajo realizamos con entusiasmo las tareas cotidianas, entregándonos íntegramente a ellas, procurando dominarlas cada vez mejor.

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, **define la insatisfacción laboral** como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

¹ http://www.mtas.es/INSHT/ntp/ntp_394.htm

Decker y Borgen (1993) señalan que el grado de satisfacción esta determinado por el "encaje entre el ambiente de trabajo y las necesidades expectativas del trabajador".

4.2. Motivación, Desempeño y Satisfacción

Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa. El modelo plantea que los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, auto realización, etc.); y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los tres factores antes mencionados son resultado del desempeño o realización en el trabajo. Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz. ²

4.3. Eventos y condiciones que causan satisfacción laboral

- **Carácter intrínseco de trabajo**

El director de la organización debe cuidar que el trabajador no pierda el interés en su propio trabajo si no que le nazca de su interior y que mantenga la motivación intrínseca como por ejemplo: la autorrealización, el disfrute de un trabajo, creatividad, autonomía, enriquecimiento del trabajo, autonomía, etc.

Realizar trabajos más complejos satisface más al individuo que realizar actividades rutinarias y sencillas que exigen una menor capacidad.

-Variedad. – En los trabajos debe existir diversidad y rotación en el puesto de trabajo en las funciones que realiza los empleados para que así las funciones que realcen no sea tan rutinario y como consecuencia un bajo nivel de satisfacción.

Hay claras diferencias entre el aburrimiento y trabajo repetitivo por decir hay personas que están conformes con este tipo de trabajo no les afecta lo rutinario se considera que son las menos inteligentes

² http://www.apsiq.com/wiki/LaboMotysatis#_Toc482502261

-Autonomía. – El sujeto tiene la libertad de elegir sus propios métodos y ritmo de trabajo y así como resultado se obtendrá un nivel más alto de satisfacción.

-Uso de habilidades y actitudes. - Este uso por un trabajo exigente y desafiante como resultado debe tener un aumento en el nivel de satisfacción. Si los niveles de desafío son muy bajos o muy alto suelen tener como resultado insatisfacción. Estos son factores intrínsecos al propio trabajo que tienden por lo general a producir satisfacción.

- **Remuneración salario**

Si bien es cierto que tener una buena remuneración inclina más al empleado a tener el entusiasmo de hacer bien su trabajo pero no quiere decir que tendrá una mayor productividad. Hay varios factores que determinan su nivel como los rasgos individuales, sus acciones, los atributos propios del trabajo.. Los trabajadores intentarán lograr una equidad entre sus aportaciones y sus recompensas. Distintos estudios muestran que la remuneración contribuye más a la insatisfacción que a la satisfacción del sujeto.

- **Promoción**

El ascenso tiene lugar en función a las habilidades individuales del sujeto si su productividad aumenta este tiene la posibilidad de obtener un ascenso mientras que si se promociona los ascensos por antigüedad no hay muchos cambios en la productividad. La promoción no satisface de la misma manera a todos los empleados. La importancia de este factor decrece según aumenta la edad.

- **Seguridad de empleo**

Uno de los principales factores en la satisfacción lo ocupa la seguridad pues depende del nivel profesional del empleado, los más alto atribuyen menos importancia a la seguridad que los de menos nivel.

- **Condiciones de trabajo**

Este factor no tiene mucha importancia en la satisfacción ya que el individuo puede manifestar mientras labora la falta de comodidad, ventilación, la iluminación, la temperatura, etcétera, porque siempre se va estar expuesto a crítica cuando no es de todo su agrado el centro donde labora. Este factor tiene escasa incidencia sobre la satisfacción.

4.3.1 Agentes en la satisfacción laboral.

-El propio sujeto

El mismo sujeto es quien tiene el control de la satisfacción porque procede del mismo individuo como su habilidad, personalidad, actitud u percepciones que tiene de sí mismo, otros. Si hablamos de un individuo con un autoestima alto pues obtendrá más satisfacción, puesto que solo lo lograra cuando se haya enfrentado al mundo competitivo. Los investigadores no se han puesto de acuerdo al decidir si son los resultados los que controlan la satisfacción o es la satisfacción la que determina los resultados.

-Supervisores, compañeros y subordinados

El sujeto tiene que elaborar un esquema de conocimiento y valorativo de sí mismo. Si el sujeto se siente satisfecho en su trabajo es gracias a sus compañeros a su jefe que le tienen un aprecio especial esto conllevara a que el sujeto destaque y los aspectos que utilizaría para destacar seria: la cohesión, la popularidad, las oportunidades de interacción. Con respecto a la toma de decisiones los trabajadores no tienen participación. La satisfacción con la supervisión puede ser independiente de agrado de otros aspectos de trabajo

-Empresa y directivos

El director sería un factor indirecto de satisfacción porque este ejerce sobre el sujeto influencia de otros rangos más altos.

La empresa, tiene tres aspectos relacionados con la satisfacción: la forma y el tamaño (mayor satisfacción en organizaciones pequeñas y con poco niveles), participación en la dirección (se fomenta la identificación, fines y meta de la organización), la política personal, sistema de valoración, relacionar con sindicatos, orgullo por la empresa, etcétera.

4.3.2 Satisfacción y conducta organizacional

La satisfacción de los miembros tiene efectos positivos sobre su comportamiento en la organización (efecto de gratitud). Hay que distinguir diversos tipos de comportamientos organizacionales: la productividad, el absentismo laboral, y la rotación de personal:

4.3.2.1 Satisfacción laboral y ejecución o rendimiento

La escuela de las relaciones humanas dice que la satisfacción tiene un efecto causal sobre el rendimiento del individuo, ya que ésta más motivado para desempeñar su tarea mejor (Herzberg).

Los resultados empíricos apenas prestan apoyo a esta hipótesis, ha señalado la posibilidad de que las reacciones entre satisfacción y rendimiento serán inversas. Pero es posible una cierta influencia indirecta de la satisfacción sobre el nivel de ejecución.

Una tercera posición, Schwab, es que tanto la satisfacción como rendimiento estén afectados conjuntamente por las experiencias específicas del trabajo.

4.3.2.2 Satisfacción en el trabajo y ausentismo laboral

Hay una correlación negativa entre satisfacción y ausentismo. Hay que distinguir diversas clases de ausencias, los investigadores eliminan la ausencia por enfermedad.

Cuando al individuo se le da mayores responsabilidades y este no llega al grado de satisfacción pues este puede sufrir presión profesional en su centro de labores. El absentismo tiene un grado importante de negatividad con la satisfacción profesional.

4.3.2.3 Satisfacción en el trabajo y rotación de empleo

Cuando un trabajador toma la decisión de abandonar su trabajo no necesariamente es por no haber logrado la satisfacción y las expectativas que tenía mientras trabajaba.

4.3.4 Teoría de la Equidad

Los tipos y magnitudes de desigualdad pueden presentarse de muchas maneras. Por ejemplo, un empleado puede percibir que su salario no es equitativo si trabajadores con calificaciones similares tienen un mayor salario o si otros menos calificados perciben un salario igual. Ambos son ejemplos de desigualdad por subcompensación, pero el empleado también percibirá la desigualdad si es relativamente sobrecompensado respecto a la persona comparable **(Wexley, Yuki, 1990)**.

Las Reacciones a la desigualdad son muy variadas. La desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa impulsando para que la persona restablezca la equidad. La reacción emocional a la sobre compensación es probablemente un sentimiento de culpa pero, frente a la subcompensación, es probable que surgan sentimientos de ira hacia la organización.

4.3.5 Satisfacción y Productividad

Además, la satisfacción laboral es de gran interés "en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales" **(Palma, 1999)**.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

4.3.6 Definiciones de productividad

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

4.3.7 Factores internos y externos que afectan la productividad

4.3.7.1 Factores Internos:

- Terrenos y edificios
- Materiales
- Energía
- Máquinas y equipo
- Recurso humano

4.3.7.2 Factores Externos:

- Disponibilidad de materiales o materias primas.
- Mano de obra calificada
- Políticas estatales relativas a tributación y aranceles
- Infraestructura existente
- Disponibilidad de capital e intereses
- Medidas de ajuste aplicadas

4.3.8 Integración de las Teorías de la Productividad

Las teorías expuestas tienen enfoques interesantes y bastante novedosos, sin embargo, no existe una teoría que explique en toda su complejidad lo que hace a la gente productiva, que formule pautas para motivar al personal hacia el mayor rendimiento; no obstante, la mejor

alternativa puede ser la combinación de algunos de los lineamientos abordados. Por ejemplo, la base de toda actitud favorable tiene que ver con el percibir una situación equitativa, ser tratado con justicia, o en todo caso, tener los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que nuestros compañeros de trabajo, lo contrario genera malestar, y sentimientos que pueden explotar de diferentes modos, entre ellos, el deficiente desempeño.

Por otro lado, la empresa debe llegar al sujeto hacerles sentir que son importantes y retribuirles con recompensas incentivos valiosos que les pueda servir para satisfacer sus necesidades de él y su familia y llenar sus expectativas. Asimismo, se debe tener metas trazadas y comprometer al trabajador a cumplirlas, se le debe permitir asumir retos y que se comunique con claridad y coherencia al personal sobre su desempeño todo esto caerá sobre ellos y hará que los empleados estén más comprometidos con su trabajo, sobre todo en los trabajadores que saben exactamente lo que se esperan de ellos y darles la oportunidad de participar en las metas de trabajo.

MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

V. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

e.1 Diseño de la ejecución

e.1.1 Tipo de Diseño

El tipo de diseño es no experimental, porque no se ha manipulado ninguna variable, se ha limitado a describir la realidad tal cual se presenta en el campo de la investigación

e.1.2 Población-Muestra

La población estuvo conformada por todo el personal administrativo del régimen laboral 276, haciendo un total de 39 trabajadores, entre nombrados y contratados que pertenecen al área administrativa del Hospital Belén de Trujillo. En la presente investigación se consideró a toda la población, por ser un grupo pequeño.

e.2 Instrumentos de recolección de datos

En el estudio se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL – SPC.

Escala de satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL –SPC

Esta escala fue validada y estandarizada en Lima, 1058 trabajadores con dependencia Laboral de Lima Metropolitana. El análisis psicométrico confirma la validez y confiabilidad de la prueba. La prueba fue elaborada utilizando el método Likert. (Anexo 1)

En el estudio se utilizó el cuestionario de productividad de la Ps. Julissa Alvarado y Kelit Campos. (2000)

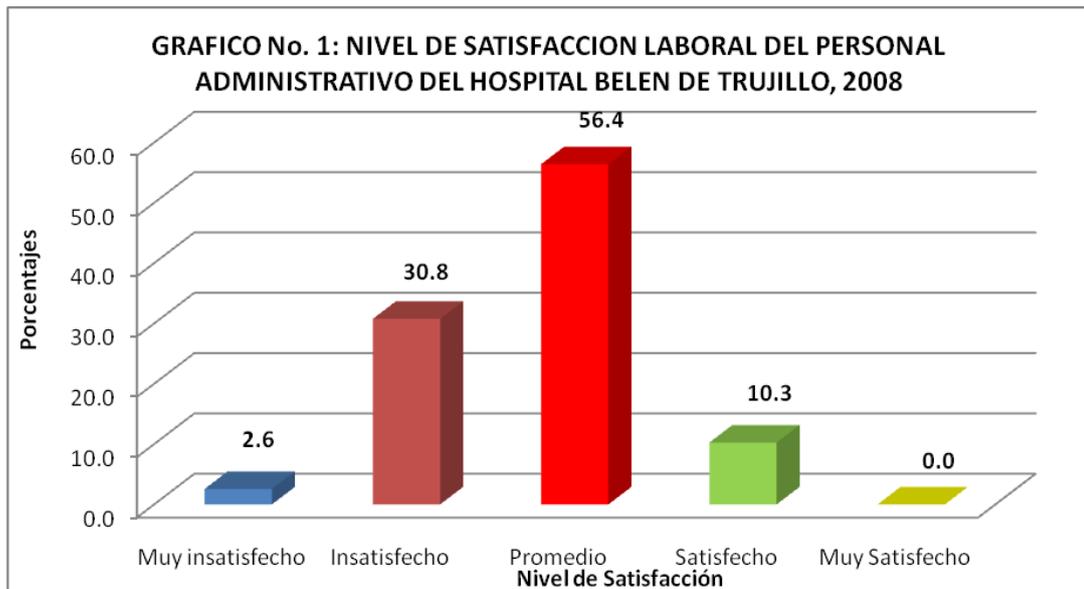
Esta escala fue validada utilizando la estructura interna de la prueba original, para obtener su validez, se contó con un grupo de 100 mujeres. Con 203 ítems teniendo en cuenta 11 indicadores a medir; aptitudes, nivel de aspiraciones, actitudes, habilidades comunicativas, energías y salud, intereses, conocimiento, motivación, temperamento, trabajo en grupo, experiencia. De los quedaron 153 validados. (Anexo 2)

CUADRO No. 1: NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO 2017

Nivel de satisfacción	n _i	%
Muy insatisfecho	1	2.6
Insatisfecho	12	30.8
Promedio	22	56.4
Satisfecho	4	10.3
Muy Satisfecho	0	0.0
Total	39	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

En este cuadro podemos observar que el 2.6% (1) del personal administrativo su nivel de satisfacción es muy insatisfecho, el 30.8% (12) del personal administrativo su nivel de satisfacción es insatisfecho, el 56.4% (22) del personal administrativo su nivel de satisfacción es promedio y el 10.3% (4) del personal administrativo su nivel es satisfecho.



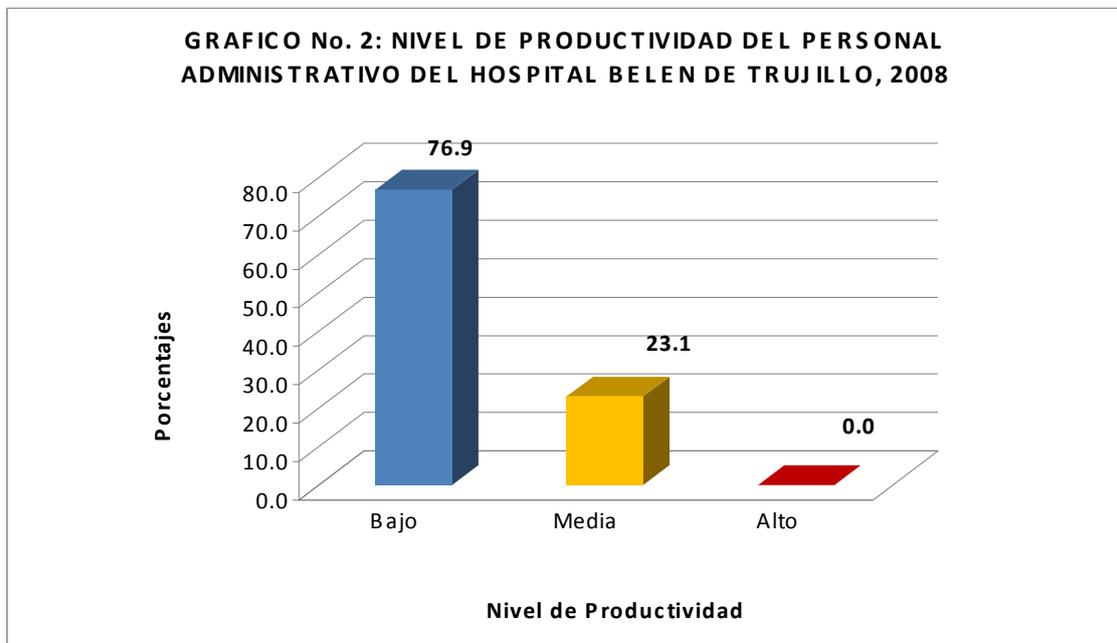
Fuente: Información obtenida de los test

CUADRO No. 2: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2017

Nivel de Productividad	n _i	%
Bajo	30	76.9
Media	9	23.1
Alto	0	0.0
Total	39	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

En este cuadro de Productividad podemos observar que el 76.9% (30) del personal administrativo su nivel de productividad es bajo y el 23.1% (9) del personal administrativo su nivel de productividad es medio.



Fuente: Información obtenida de los test

CUADRO No. 3: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD POR FACTORES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2017

Factores de Productividad	Niveles	n_i	%
Aptitud	Bajo	15	38.5
	Medio	10	25.6
	Alto	14	35.9
	Total	39	100.0
Nivel de aspiración	Bajo	19	48.7
	Medio	10	25.6
	Alto	10	25.6
	Total	39	100.0
Actitud	Bajo	27	69.2
	Medio	11	28.2
	Alto	1	2.6
	Total	39	100.0
Habilidades comunicativas	Bajo	22	56.4
	Medio	11	28.2
	Alto	6	15.4
	Total	39	100.0
Energía y salud	Bajo	32	82.1
	Medio	6	15.4
	Alto	1	2.6
	Total	39	100.0
Interés	Bajo	22	56.4
	Medio	16	41.0
	Alto	1	2.6
	Total	39	100.0
Conocimiento	Bajo	12	30.8
	Medio	23	59.0
	Alto	4	10.3
	Total	39	100.0
Motivación	Bajo	21	53.8
	Medio	12	30.8
	Alto	6	15.4
	Total	39	100.0
Temperamento	Bajo	31	79.5
	Medio	7	17.9
	Alto	1	2.6
	Total	39	100.0
Trabajo en grupo	Bajo	36	92.3
	Medio	3	7.7
	Alto	0	0.0
	Total	39	100.0
Experiencia	Bajo	12	30.8
	Medio	15	38.5
	Alto	12	30.8
	Total	39	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Con respecto al nivel de productividad por factores tenemos:

En el factor aptitud el 38.5% (15) del personal administrativo su nivel aptitud es bajo, el 25.6% (10) su nivel es medio, y el 35.9 (14) su nivel es alto.

En el factor nivel de aspiración el 48.7% (19) su nivel bajo, el 25.6% (10) su nivel es medio, y el 25.6 % (10) su nivel es alto

En el factor actitud el 69.2% (27) su nivel es bajo, el 28.2% (11) su nivel medio, y el 2.6 % (1) su nivel es alto.

En el factor habilidades comunicativas el 56.4% (22) su nivel es bajo, el 28.2% (11) su nivel es medio, y el 15.4% (6) su nivel es alto.

En el factor energía y salud el 82.1% (32) su nivel es bajo, el 15.4% (6) su nivel es medio, y el 2.6% (1) su nivel es alto

En el factor interés el 56.4% (22) su nivel es bajo, el 41% (16) su nivel es medio, y el 2.6% (1) su nivel es alto.

En el factor conocimiento el 30.8% (12) su nivel bajo, el 59.0% (23) su nivel es medio, y el 10.3% (4) su nivel es alto.

En el factor motivación el 53.8% (21) su nivel bajo, el 30.8% (12) su nivel es medio, el 15.4% (6) su nivel es alto.

En el factor temperamento el 79.5% (31) su nivel bajo, el 17.9% (7) su nivel es medio, el 2.6% (1) su nivel es alto.

En el factor trabajo en grupo el 92.3% (36) su nivel bajo, y el 7.7% (3) su nivel es medio.

Y en el factor experiencia el 30.8% (12) su nivel bajo, el 38.5% (15) su nivel es medio, el 30.8% (12) su nivel es alto.

CUADRO No. 4: NIVEL PRODUCTIVIDAD Y NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2017

Nivel de Productividad	Nivel de Satisfacción										Total	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy Satisfecho			
	n _i	%	n _i	%	n _i	%	n _i	%	n _i	%	n _i	%
Bajo	0	0.0	9	75.0	18	81.8	3	75.0	0	0.0	30	76.9
Medio	1	100.0	3	25.0	4	18.2	1	25.0	0	0.0	9	23.1
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0

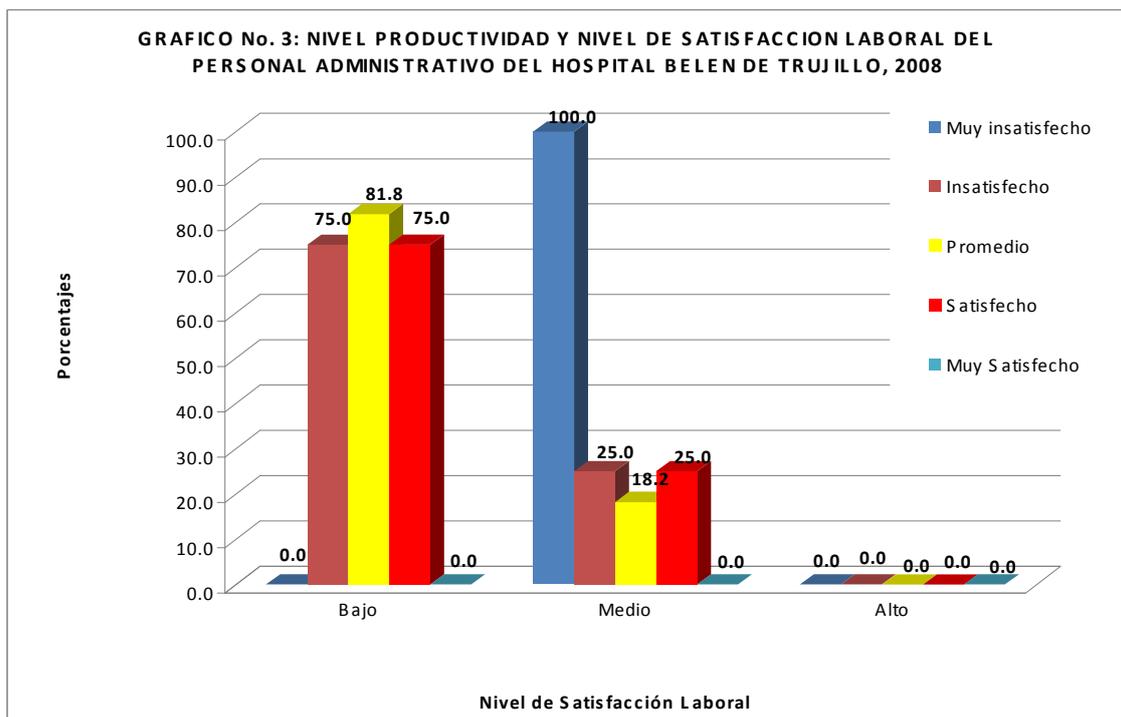
Fuente: Información obtenida de los test

El 100% (1) del personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad es medio.

El 75% (9) del personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es insatisfecho y su nivel de productividad es bajo, el 25% (3) del personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es insatisfecho y su nivel de productividad es medio.

El 81.8% (18) del personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad es bajo; el 18.2% (4) del personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad es medio.

El 75% (3) del personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad es bajo, y el 25% (1) del personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad es alto.



Fuente: Información obtenida de los test

CUADRO No. 5: NIVEL PRODUCTIVIDAD POR FACTORES Y NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2017

Productividad	Factores	Niveles	Nivel de Satisfacción								Total			
			Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho		n _i	%
			n _i	%	n _i	%	n _i	%	n _i	%	n _i	%	n _i	%
Aptitudes	Bajo		0	0.0	6	50.0	8	36.4	1	25.0	0	0.0	15	38.5
	Medio		0	0.0	3	25.0	6	27.3	1	25.0	0	0.0	10	25.6
	Alto		1	100.0	3	25.0	8	36.4	2	50.0	0	0.0	14	35.9
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0
Nivel de aspiración	Bajo		0	0.0	7	58.3	11	50.0	1	25.0	0	0.0	19	48.7
	Medio		0	0.0	2	16.7	6	27.3	2	50.0	0	0.0	10	25.6
	Alto		1	100.0	3	25.0	5	22.7	1	25.0	0	0.0	10	25.6
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0
Actitud	Bajo		0	0.0	8	66.7	17	77.3	2	50.0	0	0.0	27	69.2
	Medio		1	100.0	4	33.3	4	18.2	2	50.0	0	0.0	11	28.2
	Alto		0	0.0	0	0.0	1	4.5	0	0.0	0	0.0	1	2.6
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0
Habilidades comunicativas	Bajo		0	0.0	8	66.7	11	50.0	3	75.0	0	0.0	22	56.4
	Medio		1	100.0	2	16.7	7	31.8	1	25.0	0	0.0	11	28.2
	Alto		0	0.0	2	16.7	4	18.2	0	0.0	0	0.0	6	15.4
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0
Energía y salud	Bajo		0	0.0	10	83.3	19	86.4	3	75.0	0	0.0	32	82.1
	Medio		0	0.0	2	16.7	3	13.6	1	25.0	0	0.0	6	15.4
	Alto		1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	2.6
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0
Interés	Bajo		0	0.0	5	41.7	14	63.6	3	75.0	0	0.0	22	56.4
	Medio		1	100.0	7	58.3	7	31.8	1	25.0	0	0.0	16	41.0
	Alto		0	0.0	0	0.0	1	4.5	0	0.0	0	0.0	1	2.6
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0
Conocimiento	Bajo		0	0.0	2	16.7	9	40.9	1	25.0	0	0.0	12	30.8
	Medio		1	100.0	9	75.0	10	45.5	3	75.0	0	0.0	23	59.0
	Alto		0	0.0	1	8.3	3	13.6	0	0.0	0	0.0	4	10.3
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0
Motivación	Bajo		1	100.0	7	58.3	11	50.0	2	50.0	0	0.0	21	53.8
	Medio		0	0.0	4	33.3	6	27.3	2	50.0	0	0.0	12	30.8
	Alto		0	0.0	1	8.3	5	22.7	0	0.0	0	0.0	6	15.4
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0
Temperamento	Bajo		0	0.0	7	58.3	21	95.5	3	75.0	0	0.0	31	79.5
	Medio		1	100.0	4	33.3	1	4.5	1	25.0	0	0.0	7	17.9
	Alto		0	0.0	1	8.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	2.6
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0
Trabajo en grupo	Bajo		1	100.0	11	91.7	21	95.5	3	75.0	0	0.0	36	92.3
	Medio		0	0.0	1	8.3	1	4.5	1	25.0	0	0.0	3	7.7
	Alto		0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0
Experiencia	Bajo		0	0.0	2	16.7	9	40.9	1	25.0	0	0.0	12	30.8
	Medio		1	100.0	6	50.0	8	36.4	0	0.0	0	0.0	15	38.5
	Alto		0	0.0	4	33.3	5	22.7	3	75.0	0	0.0	12	30.8
	Total		1	100.0	12	100.0	22	100.0	4	100.0	0	0.0	39	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

El 100% (1) del personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad por aptitud es alto, el 50% (6) su nivel de satisfacción laboral es insatisfecho y su nivel de productividad por aptitud es bajo; el 36.4% (8) su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por aptitud es alto; y el 50% (2) su nivel de satisfacción laboral es de satisfecho y su nivel de productividad por aptitud es alto.

El 100% (1) su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad por nivel de aspiración es alto; el 58.3% (7) su nivel de satisfacción es insatisfecho y su nivel de productividad por el nivel de aspiración es bajo; el 50% (11) su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por su nivel de aspiración es bajo; el 50% (2) su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad por su nivel de aspiración es bajo.

El 100% (1) su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad por actitud es medio; el 66.7% (8) su nivel de satisfacción laboral es insatisfecho y su nivel de productividad por actitud es bajo; el 77.3% (17) su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por actitud es bajo; el 50% (2) su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad por actitud es bajo.

El 100% (1) su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad por habilidades comunicativas es medio; el 66.7% (8) su nivel de satisfacción es insatisfecho y su nivel de productividad por habilidades comunicativas es bajo; el 50% (11) su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por habilidades comunicativas es bajo; el 75% (3) su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad por habilidades comunicativas es bajo.

El 100% (1) su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad por energía y salud es alto; el 83.3% (10) su nivel de satisfacción laboral es insatisfecho y su nivel de productividad por energía y salud es bajo; el 86.4% (19) su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por energía y salud bajo; el 75% (3) su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad por de energía y salud es bajo.

El 100% (1) su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad por interés es medio; el 58.3% (7) su nivel de satisfacción laboral es insatisfecho y su nivel de productividad por interés es medio; el 63.6% (14) su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por interés bajo; el 75% (3) su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad por interés es bajo.

El 100% (1) su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad por conocimiento es medio; el 75% (9) su nivel de satisfacción laboral es insatisfecho y su nivel de productividad por conocimiento es medio; el 45.5% (10) su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por conocimiento es medio; el 75% (3) su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad por conocimiento es medio.

El 100% (1) su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad por motivación es bajo; el 58.3% (7) su nivel de satisfacción laboral es insatisfecho y su nivel de productividad por motivación es bajo; el 50% (11) su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por ... bajo; el 50% (2) su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad por motivación es bajo

El 100% (1) su nivel de satisfacción es de muy insatisfecho y su nivel de productividad por temperamento es medio; el 58.3% (7) su nivel de satisfacción laboral es insatisfecho y su nivel de productividad por temperamento es bajo; el 95.5% (21) su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por temperamento es bajo; el 75% (3) su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad por temperamento es bajo.

El 100% (1) su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad por trabajo en grupo es bajo; el 91.7% (11) su nivel de satisfacción es de insatisfecho y su nivel de productividad por trabajo en grupo es bajo; el 95.5% (21) su nivel de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por trabajo en grupo es bajo; el 75% (3) su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad por trabajo en grupo es bajo.

Y el 100% (1) su nivel de satisfacción laboral es muy insatisfecho y su nivel de productividad por experiencia es medio; el 50% (6) su nivel de satisfacción laboral es insatisfecho y su nivel de productividad por experiencia es medio; el 40.9% (9) su nivel

de satisfacción laboral es promedio y su nivel de productividad por experiencia es bajo; el 75% (3) su nivel de satisfacción laboral es satisfecho y su nivel de productividad por experiencia es alto.

CUADRO No. 6: ESTADISTICAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUNTAJES DE PRODUCTIVIDAD POR FACTORES Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2017

Variables	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media	Desviación Estándar
Puntaje de aptitudes	6	16	11.13	2.59
Puntaje de nivel de aspiración	2	10	6.69	2.23
Puntaje de actitud	4	10	6.64	1.63
Puntaje de habilidades comunicativas	5	11	7.44	1.83
Puntaje de energía y salud	0	9	4.77	1.94
Puntaje de interés	6	14	10.62	1.98
Puntaje de conocimiento	4	10	6.92	1.46
Puntaje de motivación	4	15	10.77	2.68
Puntaje de temperamento	9	17	11.36	1.58
Puntaje de trabajo en grupo	4	10	6.38	1.46
Puntaje de experiencia	4	10	7.46	1.57
Puntaje de productividad	67	116	91.08	11.70
Puntaje de satisfacción	74	115	93.64	8.89

Fuente: Información obtenida de los test

En la variable puntaje de aptitudes se encontró un valor mínimo de 6, un valor máximo de 16, una media aritmética de 11.13 y una desviación estándar de 2.59.

En el puntaje del factor nivel de aspiración se encontró un valor mínimo de 2, un valor máximo de 10, una media aritmética de 6.69 y una desviación estándar de 2.23.

En el puntaje del factor actitud se encontró un valor mínimo de 4 puntos, un valor máximo de

10 puntos, una media aritmética de 6.64 puntos y una desviación estándar de 1.63 puntos.

En puntaje del factor de habilidades administrativas se encontró un valor mínimo de 5, un valor máximo de 11, una media aritmética de 7.44 y una desviación estándar de 1.83.

En puntaje del factor energía y salud se encontró un valor mínimo de 0, un valor máximo de 9, una media aritmética de 4.77 y una desviación estándar de 1.94.

En el puntaje del factor interés se encontró un valor mínimo de 6, un valor máximo de 14, una media aritmética de 10.62 y una desviación estándar de 1.98.

En el puntaje del factor conocimiento se encontró un valor mínimo de 4, un valor máximo de 10, una media aritmética de 6.92 y una desviación estándar de 1.46.

En el puntaje del factor motivación se encontró un valor mínimo de 4, un valor máximo de 15, una media aritmética de 10.77 y una desviación estándar de 2.68.

En el puntaje del factor temperamento se encontró un valor mínimo de 9, un valor máximo de 17, una media aritmética de 11.36y una desviación estándar de 1.58.

En el puntaje del factor trabajo en grupo se encontró un valor mínimo de 4, un valor máximo de 10, una media aritmética de 6.38 y una desviación estándar de 1.46.

En el puntaje del factor experiencia se encontró un valor mínimo de 4, un valor máximo de 10, una media aritmética de 7.46 y una desviación estándar de 1.57.

En el puntaje de la variable de productividad se encontró un valor mínimo de 67, un valor máximo de 116, una media aritmética de 91.08 y una desviación estándar de 11.70.

En el puntaje de la variable satisfacción se encontró un valor mínimo de 74, un valor máximo de 115, una media aritmética de 93.64 y una desviación estándar de 8.89.

RESULTADOS

VI. RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, podemos observar que en el nivel de satisfacción laboral un 56.4% (22) esta en promedio, un 30.8% (12) esta insatisfecho y sólo un 10.3% (4) esta satisfecho, donde, se puede observar que el nivel de productividad sea bajo en un 76.9% (30) y sólo un 23.1% su productividad es media (Véase cuadros N° 1 y 2).

Según Herzberg en “La Teoría de los Dos Factores” supone que la satisfacción e insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo, por lo que, en los resultados obtenidos podemos ver que la mayor parte del personal administrativo se encuentra insatisfecho, donde su nivel de productividad como podemos observar un 76.9% (30) es bajo y solamente el 23.1% (9) su nivel de productividad es medio.

De acuerdo los resultados entre satisfacción laboral y productividad del personal administrativo (75%) respondieron que están insatisfechos y por consiguiente esto genera que su productividad también sea baja (25%), esto influye en la imposibilidad de conseguir el logro de los objetivos de la organización.

Solo en algunos factores existe significancia donde si hay correlación entre las variables de satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo, siendo estas energía y salud, interés y trabajo en grupo.

a. Contrastación de Hipótesis

CUADRO No. 7: CORRELACION DE PEARSONAS ENTRE LOS PUNTAJES DE PRODUCTIVIDAD POR FACTORES Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2017

Puntajes de Productividad por Factores Vs. Satisfacción	Valor de Correlación de Pearson r	Probabilidad (p)	Significancia
Puntaje de aptitudes	0.050	0.762	No significativo Se acepta Ho
Puntaje de nivel de aspiración	0.142	0.389	No significativo Se acepta Ho
Puntaje de actitud	0.047	0.776	No significativo Se acepta Ho
Puntaje de habilidades administrativas	-0.114	0.488	No significativo Se acepta Ho
Puntaje de energía y salud	-0.324	0.044	Significativo Se acepta Ha
Puntaje de interés	-0.346	0.031	Significativo Se acepta Ha
Puntaje de conocimiento	-0.185	0.260	No significativo Se acepta Ho
Puntaje de motivación	0.236	0.148	No significativo Se acepta Ho
Puntaje de temperamento	-0.264	0.105	No significativo Se acepta Ho
Puntaje de trabajo en grupo	0.355	0.027	Significativo Se acepta Ha
Puntaje de experiencia	0.027	0.869	No significativo Se acepta Ho
Puntaje de productividad	-0.054	0.745	No significativo Se acepta Ho

Fuente: Información obtenida de los test

En el puntaje del factor aptitudes se encontró el valor de correlación de pearson de 0.050 y una probabilidad de 0.672 siendo esta no significativa es decir no hay correlación entre las variables.

En el puntaje del factor nivel de aspiración el valor de la correlación de pearson es de 0.142 y una probabilidad de 0.389 siendo esta no significativa es decir no hay correlación entre las variables.

En el puntaje del factor actitud se encontró un valor de correlación de pearson de 0.047 y una probabilidad de 0.776 siendo esta no significativa es decir no hay correlación entre las variables.

En el puntaje del factor habilidades administrativas se encontró el valor de correlación de pearson de -0.114 y una probabilidad de 0.488 siendo esta no significativa es decir no hay correlación entre las variables.

En el puntaje del factor energía y salud se encontró un valor de correlación de pearson de -0.324 y una probabilidad de 0.044 siendo esta significativa es decir hay correlación entre las variables.

En el puntaje del factor interés el valor de la correlación de pearson es de -0.346 y una probabilidad de 0.031 siendo esta significativa es decir hay correlación entre las variables.

En el puntaje del factor conocimiento el valor de la correlación de pearson es -0.185 y una probabilidad de 0.260 siendo esta no significativa es decir no hay correlación entre variables.

En el puntaje del factor motivación el valor de correlación de pearson de 0.236 y una probabilidad de 0.148 siendo esta no significativa es decir no hay correlación entre las variables.

En el puntaje del factor temperamento el valor de correlación de pearson de -0.264 y una probabilidad de 0.105 siendo esta no significativa es decir no hay correlación entre las variables.

En el puntaje del factor trabajo en grupo el valor de la correlación de pearson de 0.355 y una probabilidad de 0.027 siendo esta significativa es decir hay correlación entre las variables.

En el puntaje del factor experiencia el valor de la correlación de pearson de 0.027 y una probabilidad de 0.869 siendo esta no significativa es decir no hay correlación entre las variables.

En el puntaje de la variable productividad el valor de la correlación de pearson es de -0.054 y una probabilidad de 0.745 siendo esta no significativa es decir no hay correlación entre variables.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a. CONCLUSIONES

- En relación al nivel de satisfacción laboral e insatisfacción con respecto a la productividad del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo, concluimos de manera general que, un 56.4% (22) del personal administrativo está insatisfecho y un 76.9% (30) del personal administrativo con productividad baja.
- En los factores de productividad que se mencionan a continuación: energía y salud, interés, y trabajo en grupo, podemos concluir que existe una correlación entre las variables en estudio, esto quiere decir que se debe tener en cuenta estos factores para poder mejorar las condiciones de trabajo del personal administrativo, a fin de no afectar a los objetivos y metas planteados por la organización.
- La administración necesita información acerca del nivel de satisfacción laboral para con el personal administrativo, a fin de tomar decisiones correctas, ya sea tanto en la prevención como en solucionar los problemas de los mismos, en esta perspectiva en positivo recoger las opiniones de los trabajadores para conocer sus necesidades y prioridades respecto a incentivos salariales u otros elementos que coadyuvan a la mejora de sus condiciones de vida y de sus familias.
- En el Hospital Belén no existe un reglamento interno de trabajo, para el desarrollo de las actividades, por lo que estos se llevan a cabo como se crea conveniente, no permitiendo tener un orden adecuado en tareas del personal administrativo.

b. RECOMENDACIONES

- Realizar acciones que puedan contribuir a mejorar el nivel de satisfacción laboral tales como: mantener al personal administrativo informados acerca de lo que sucede en la organización, otorgar reconocimientos por un trabajo bien hecho, aceptar las sugerencias de los trabajadores para la mejoría de los procesos, asegurar que se den capacitaciones necesarias para cualquier nuevo procedimiento.
- Realizar cada cierto periodo chequeos médicos a todo el personal administrativo y tomar en cuenta el tiempo que estos vienen laborando en ella y facilitar el buen desarrollo de su trabajo ya sea individual o grupal y así poder mejorar el rendimiento de los trabajadores.
- Utilizar los resultados obtenidos de la presente investigación a fin de mejorar aspectos más débiles en los diferentes niveles jerárquicos y mejorar la calidad del servicio que brinda el personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo.
- Elaborar un reglamento interno de trabajo para facilitar el desarrollo y procedimiento de las tareas cotidianas a llevarse a cabo en las diferentes las áreas, especialmente en las áreas administrativas del Hospital Belén de Trujillo

BIBLIOGRAFÍA

- Hernández Sampieri Roberto, Metodología de la Investigación Científica, Edic 3 era., pag. 113 – 122
- Dessler, Gary (1991). Administración de Personal. México: Edit. Prentice Hall
- Wexley, K.N. y Yukl, G.A. (1990) Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Compañía Editorial Continental S.A.
- Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Robbins, Stephen, (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Edit. Prentice Hall.
- Nash, Michael, (1988). Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos. Colombia: Edit. Norma.
- Stonner, James y Freeman, E, (1994). Administración. México: Edit. Mc Graw Hill.
- Davis, K. Newstrom D.(1991). Comportamiento humano en el Trabajo. México: Ed. Mc Graw Hill.
- www.google.com
- <http://online-psicologia.blogspot.com/2007/11/satisfaccion-y-moral-laboral-de-los.html>
- http://www.mtas.es/INSHT/ntp/ntp_394.htm
- http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis#_Toc482502261

ANEXOS

ANEXO 1

Ficha Técnica

Nombre	:	Escala Satisfacción Laboral (SL – SPC)
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	:	Perú
Administración	:	Individual o Colectiva / Formato Físico o Computarizado
Duración de la Prueba	:	15 minutos en formato físico, 5 minutos en formato computarizado.
Grupo de Calificación	:	Trabajadores con relación laboral dependiente.
Calificación	:	Computarizada
Usos	:	Diagnóstico Organizacional
Muestra tipificación	:	1058 trabajadores con dependencia Laboral de Lima Metropolitana.
Baremos	:	Baremos percentiles generales para Muestra total, por sexo y grupo Ocupacional.
Materiales	:	Manual / Cuestionario (Formato físico)/ Disquete clave.

Factores de la Escala SL-SPC

La escala SL – SPC permite un diagnostico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. De modo especifico permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a factores como la significación de la tarea. Condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

En tal sentido este instrumento resulta una herramienta útil para establecer un perfil de los factores que en mayor o menor medida determinan el nivel de satisfacción del trabajador; a partir de los cuales se desarrollan sugerencias para la intervención

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y esta conformada por 27 ítems tanto positivos como negativos. La calificación del instrumento corresponden a las indicaciones de la técnica Likert, siendo de 1 a 5 y en función a su el ítems es positivo o negativo, las puntuaciones oscilan entre 27 a 135 puntos.

ANEXO 2

Ficha Técnica

Nombre	: Cuestionario de productividad
Autoras	: Ps. Julissa Alvarado y Kelit Campos. (Trujillo- Perú 2000)
Aplicación	: Individual y Colectiva, tiempo: variable de 20 a 30 minutos.
Finalidad	: Medir el Nivel de Productividad, con resultados aislados de los 11 Indicadores y un resultado global
Material	: Cuadernillo y hoja de respuestas.

Niveles que mide el cuestionario de Productividad

La categorización para el nivel de productividad, con tres niveles, alto, medio y bajo, se ejecuto mediante un proceso de búsqueda.

Inicialmente se considero el rango teórico de observación; desde 0 (cero) respuestas correctas hasta 153, (considerando 0 para la incorrecta y 1 para la correcta). Esto se dividió en tres intervalos: de 0 hasta 51, 52 hasta 102 y de 103 hasta 153. Las frecuencias observadas para ellas fueron 0, 31 y 69 respectivamente.

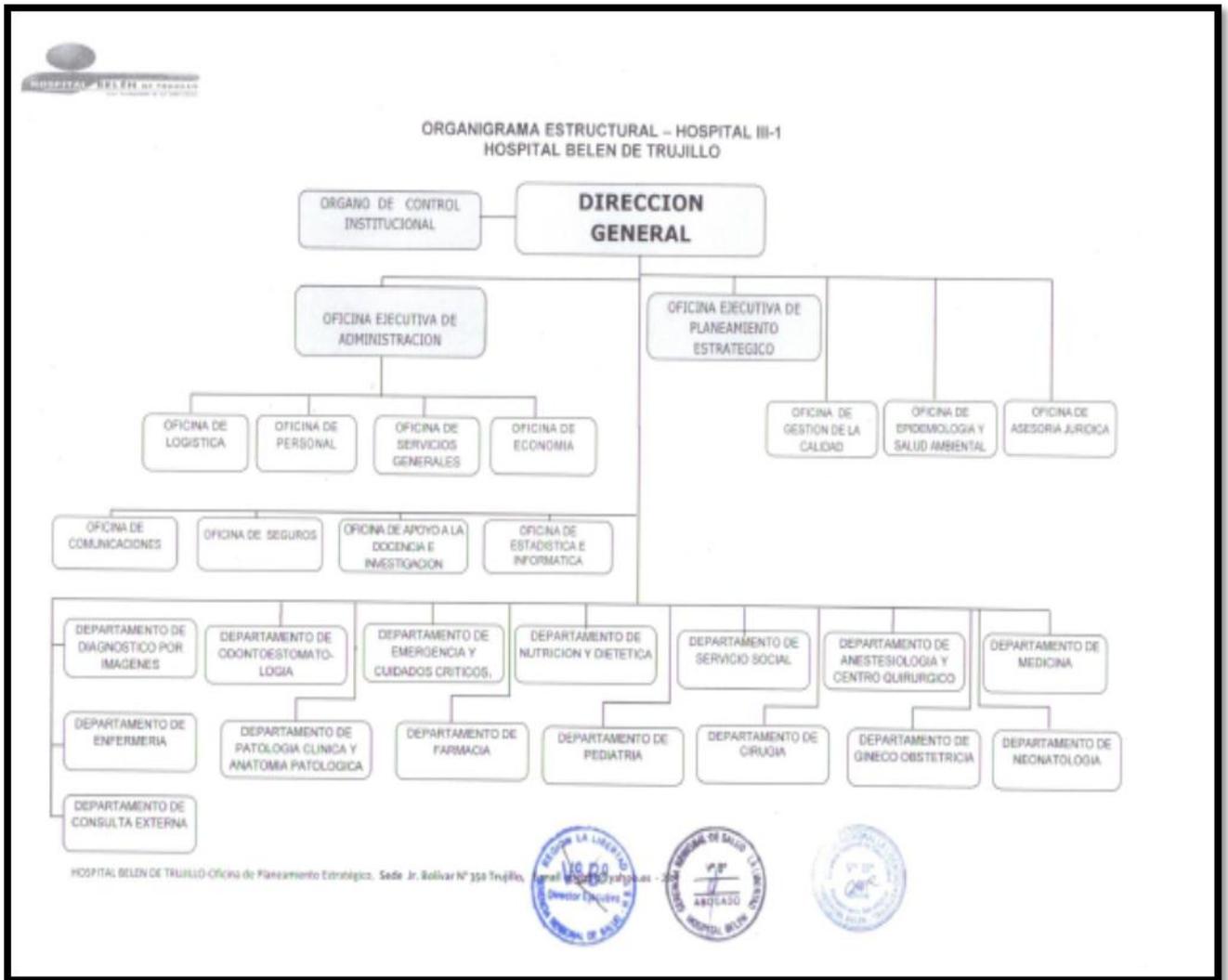
Luego se considero los valores estimados de la media y la desviación estándar: 110.6 y 13.6 respectivamente. Con ellos se considero los limites aproximados, media desviación estándar y media + desviación estándar.

TABLA Nº 1

Nivel de Productividad	
Productividad Alta	120 a más
Productividad Media	100 a 119
Productividad Baja	0 a 99

ANEXO 03
EVIDENCIAS DE ANALISIS DOCUMENTARIO





HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO

