

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERIA, NUTRICIÓN
Y TECNOLOGIA MÉDICA
UNIDAD DE POSGRADO**



**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL EN USUARIOS
INTERNOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE
SALUD DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA,
PERIODO 2022**

POSTULANTE: Dra. Laura Dolly Laime Humerez
TUTOR: Lic.M.Sc. Albert Alexander Iturralde Eguez
**Tesis de Grado presentada para optar al título de
Magister Scientiarum en Salud Pública mención
Gerencia en Salud**

La Paz - Bolivia
2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página

DEDICATORIA	X
AGRADECIMIENTO	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIV
I. INTRODUCCIÓN	1
III. JUSTIFICACIÓN	11
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
4.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	14
V. MARCO TEÓRICO	15
5.1 MARCO CONCEPTUAL	15
5.1.1 DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN. -	15
5.1.2 DEFINICIÓN DE LABORAL. -	15
5.1.3 DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL. -	16
5.1.4 DEFINICIÓN DE INSATISFACCIÓN. -	16
5.1.5 DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO. -	17
5.1.6. DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL. -	17
5.1.7 DEFINICIÓN DE USUARIO INTERNO. -	18
5.1.8 DEFINICIÓN DE NIVEL INVESTIGATIVO. -	19
5.1.9 INDICADORES DE SATISFACCIÓN. -	19
5.1.10 CARACTERÍSTICAS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL. - ..	19
5.1.10.1 RENDIMIENTO LABORAL. -	19
5.1.10.2 CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO	20
5.1.11 BASES TEÓRICAS DE LA SATISFACCIÓN. -	20

5.1.11.1 TEORÍA DE ABRAHAM MASLOW. -	20
5.1.11.2 TEORÍA DE MCELLAND. -	22
5.1.11.3 TEORÍA DE LOS FACTORES DE HERZBERG. -	24
5.1.11.3.1 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL. -	25
5.1.11.4 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL. -.....	25
5.1.11.5 CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL. -	27
5.1.11.6 DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL. -	29
5.1.11.6.1 DEFINICIÓN DE SABER. -	29
5.1.11.6.2 DEFINICIÓN DE SABER HACER.....	30
5.1.11.6.3 DEFINICIÓN DE SABER ESTAR. -.....	30
5.2 MARCO INSTITUACIONAL	30
5.2.1 RESEÑA HISTÓRICA MUNICIPIO DE ACHOCALLA. -.....	30
5.2.2. ASPECTOS ESPACIALES	32
5.2.3 ASPECTOS ESTRATÉGICOS (MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICAS). -.....	34
5.2.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD. -.....	36
5.3 MARCO LEGAL	37
5.3.1 LEY N° 3131.-	37
5.3.2 DECRETO LEY No 15629 DEL 18 DE JULIO DE 1978.-.....	38
5.3.3 DECRETO SUPREMO N° 23318 – A, DE 3 DE NOVIEMBRE DE 1992 REGLAMENTO DE LA RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA. -	38
5.3.4 REGLAMENTO INTERNO MINISTERIO DE SALUD	39
VI. OBJETIVOS	42
6.1 OBJETIVO GENERAL	42
6.2. OBJETIVOS EPECÍFICOS	42
VII. HIPÓTESIS.....	43
VIII. DISEÑO METODOLÓGICO.....	44

8.1 TIPO DE ESTUDIO.....	44
8.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	44
8.2.1 POBLACIÓN.....	44
8.2.2 MUESTRA	45
8.2.3 MARCO MUESTRAL.....	45
8.2.4 MUESTREO	46
8.2.4.1 TÉCNICA DE MUESTRA.....	46
8.2.5 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	46
INCLUSIÓN:.....	47
EXCLUSIÓN:	47
8.3 VARIABLES.....	47
8.3.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	47
8.4 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
8.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
8.6 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.....	52
IX. CONSIDERACIONES ÉTICAS	53
X. RESULTADOS	54
10.1 CORRELACIÓN DE VARIABLES.....	54
10.1.2. ANÁLISIS DE RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS USUARIOS INTERNOS	54
10.2 ANÁLISIS DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	55
10.2.1 ANÁLISIS DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS RELEVANTES RELACIONADAS CON SATISFACCIÓN GLOBAL	59
10.3 ANÁLISIS DE VARIABLES Y DIMENSIONES	62
10.3.1 ANÁLISIS DE FACTORES INTRÍNSECOS RELACIONADOS CON DESEMPEÑO LABORAL.....	62

10.3.2 ANÁLISIS DE FACTORES EXTRÍNSECOS RELACIONADOS CON DESEMPEÑO LABORAL.....	64
10.4 ANÁLISIS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN Y SU INHERENCIA A LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO INTERNO.....	65
10.5 ANÁLISIS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL Y SUS DIMENSIONES EN EL ENFOQUE DE COMPETENCIAS.....	68
XI. DISCUSIÓN.....	72
XII. CONCLUSIONES.....	80
XIII. LIMITACIONES.....	83
XIV. RECOMENDACIONES.....	84
COMPONENTE REFERENCIAL	85
ANEXOS	88

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Niveles de interpretación de la variable satisfacción laboral ...	51
Cuadro 2. Niveles de interpretación de la dimensión factores intrínsecos	51
Cuadro 3. Niveles de interpretación de la dimensión factores extrínsecos	51
Cuadro 4. Niveles de interpretación de la variable desempeño laboral	52
Cuadro 5. Niveles de interpretación de la dimensión saber	52
Cuadro 6. Niveles de interpretación de la dimensión saber hacer	52
Cuadro 7. Niveles de interpretación de la dimensión saber estar	52
Cuadro 8. Resultados del análisis de correlación de las variables satisfacción y desempeño laboral	54
Cuadro 9. Resultado del análisis de frecuencias y porcentajes de grupo etario.....	55
Cuadro 10. Resultado del análisis de frecuencias y porcentajes de género	56
Cuadro 11. Resultado del análisis de frecuencias y porcentajes de cargo en el establecimiento de Salud	57
Cuadro 12. Resultado del análisis de frecuencias y porcentajes de relación contractual.....	58
Cuadro 13. Resultado del análisis de frecuencias y porcentajes del tiempo de trabajo en la institución	58
Cuadro 13. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de tablas cruzadas entre grupo etario y niveles de satisfacción laboral	59
Cuadro 14. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de tablas cruzadas entre tiempo de servicio en la institución y niveles de satisfacción laboral	61

Cuadro 15. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la dimensión factores intrínsecos.....	62
Cuadro 16. Resultados del análisis de correlación de factores intrínsecos y desempeño laboral	63
Cuadro 17. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la dimensión factores extrínsecos.....	64
Cuadro 18. Resultados del análisis de correlación de factores extrínsecos y desempeño laboral	65
Cuadro 19. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral.....	66
Cuadro 20. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de tablas cruzadas entre las variables satisfacción y desempeño laboral.....	66
Cuadro 21. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral.....	68
Cuadro 22. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la dimensión saber.....	68
Cuadro 23. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la dimensión saber hacer	69
Cuadro 24. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la dimensión saber estar	70
.....	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados del análisis de porcentaje de grupo etario	55
Figura 2. Resultados del análisis de porcentaje de género	56
Figura 3. Resultados del análisis de porcentaje de cargo en el establecimiento de salud	57
Figura 4. Resultados del análisis de porcentaje de relación contractual..	58
Figura 5. Resultados del análisis de porcentaje del tiempo de trabajo en la institución	59
Figura 6. Resultados del análisis de porcentaje de tabla cruzada entre grupo etario y niveles de satisfacción.....	60
Figura 7. Resultados del análisis de porcentaje de tabla cruzada entre tiempo de servicio en la institución y niveles de satisfacción	61
Figura 8. Resultados del análisis de porcentaje de la dimensión factores intrínsecos	63
Figura 9. Resultados del análisis de porcentaje de la dimensión factores extrínsecos	64
Figura 10. Resultados del análisis de porcentaje de la variable satisfacción laboral	66
Figura 11. Resultados del análisis de porcentaje de tabla cruzada entre las variables satisfacción y desempeño laboral	67
Figura 12. Resultados del análisis de porcentaje de la variable desempeño laboral.....	68

Figura 13. Resultados del análisis de porcentaje de la variable dimensión saber.....	69
Figura 14. Resultados del análisis de porcentaje de la dimensión saber hacer.....	69
Figura 15. Resultados del análisis de porcentaje de la dimensión saber estar.....	70

DEDICATORIA

El presente trabajo se la dedico al forjador de mi camino mi padre celestial quien me puso en este mundo para servirle sirviendo a los demás. Asimismo, a mi madre Sofía Humerez por su amor incondicional, por enseñarme el secreto de la subsistencia con lo poco o mucho que se tenga y el valor de saber hacer las cosas por uno mismo sin dependencia. A mi esposo Cristian Amizola por ser mi leal y amoroso compañero durante estos 6 años de vida marital.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Mayor de San Andrés, por brindarnos los servicios educativos de calidad y la oportunidad de seguir alcanzando nuevos logros académicos para alcanzar nuestro ansiado desarrollo personal el mismo que nos permita afrontar las incertidumbres de la vida con más herramientas y tener un segundo tramo de vida laboral con nuevas oportunidades para alcanzar otras metas.

A los docentes de la unidad de posgrado, programa académico: Maestría salud pública mención gerencia en salud. En especial a mi docente tutor Lic. M.sc. Albert Iturralde Equez, quienes han tenido a cargo el desarrollo del plan de estudios, quienes venciendo las adversidades del tiempo y la distancia hicieron lo posible por transmitirnos conocimientos, inculcarnos valores y sobre todo tener empatía con nosotros sus estudiantes.

RESUMEN

Introducción: La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; y se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña. El conocer las necesidades reales o sentidas que influyan en su desempeño laboral contribuyen a lograr la satisfacción en sus funciones con una actitud de servicio que reflejara en mayor productividad.

Objetivo: Identificar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en el usuario interno de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla.

Metodología: El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, tipo observacional, prospectivo, con un nivel investigativo relacional y transversal, Se aplicó dos encuestas de tipo Likert, usando como instrumento el cuestionario S20/23 para medir el nivel de satisfacción y el cuestionario EVADEST para medir el desempeño laboral de 23 ítems para medir la variable satisfacción y de 18 ítems para medir la variable desempeño laboral, los cuales fueron aplicados a 46 usuarios internos de diferentes instituciones SEDES, Ministerio de Salud, y GAMEPA que pertenecen a los 11 establecimientos de salud del Municipio de Achocalla. De acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, se determinó que existe correlación positiva baja, con un valor de $p=0,263$ (26%), y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,168 lo que significa que ambos resultados se corroboran, siendo el resultado mayor al valor $p>0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula.

Conclusiones: Se concluye, que la variable satisfacción no tiene mayor impacto y/ o relación sobre la variable desempeño laboral. Sin embargo, entre ambas se evidencia una correlación baja. A pesar de que los usuarios internos tienen una percepción alta de satisfacción y desempeño laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, factores extrínsecos, factores intrínsecos.

ABSTRACT

Introduction: Job satisfaction is an indicator of service quality and organizational development; and it is defined as the sensation that the individual experiences when achieving the balance between a need and access to the object marked by the final balance between the role that each worker wants to fulfill and the role that they finally play. The staff represents the human capital of an organization, knowing the real or felt needs that influence their work performance contributes to achieving satisfaction in their functions with an attitude of service that will reflect in greater productivity and a warm work environment.

Objective: to identify the relationship between job satisfaction and job performance in the internal client of the health establishments of the Municipality of Achocalla.

Methodology: the present study has a quantitative, observational, prospective approach, with a relational and cross-sectional analytical investigative level. Two Likert-type surveys were applied, using the S20/23 questionnaire as an instrument to measure the level of satisfaction and the EVADEST questionnaire. to measure job performance, which consisted of 23 items to measure the satisfaction variable and 18 items to measure the job performance variable, which were applied to 46 internal users from different institutions SEDES, ministry of health, and GAMEPA that belong to the 11 health establishments in the Municipality of Achocalla. Once the data had been tabulated and graphed, they were analyzed and interpreted and it was shown, according to the Spearman's Rho statistical test, that there is a low positive correlation, with a value of $p=0.263$ (26%), and a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.168, which means that both results are corroborated, the result being greater than $p>0.05$, which does not reject the null hypothesis.

Conclusions: it is concluded in the present study that the satisfaction variable does not have a greater impact and/or relationship on the work performance variable, however, a low correlation is evidenced between the two. Although internal users have a high perception of job satisfaction and performance.

Keywords: Job satisfaction, job performance, extrinsic factors, intrinsic factors.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción tiene un concepto subjetivo por lo que se puede entender como la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen. Es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinantes para un buen desempeño laboral.

Asimismo, la satisfacción laboral se puede considerar como un agente que impulsa a las personas a actuar y a generar un comportamiento que tiene un impacto directo en el desempeño laboral. El conocer las necesidades reales o sentidas que influyan es una prioridad, que permite a cualquier organización ejecutar estrategias y elementos que contribuyan a lograr satisfacción en el desempeño de sus funciones con una actitud de servicio, la misma que se reflejara en mayor rendimiento. El mantener niveles altos de satisfacción se traduce en mejora, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica del clima organizacional en las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad.

Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores. Los cuales son: factores de higiene que se refieren a las necesidades primarias que se identifican en la pirámide de Maslow. Porque tiene relación directa con la satisfacción de la necesidad fisiológica y de seguridad. Mientras que, los factores de motivación se relacionan con las necesidades secundarias, incluyendo las necesidades sociales y de autorrealización. Es decir, la satisfacción que produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes.

Diferentes autores han explorado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y trabajadores del área de la salud; enfocados a calificarla y

relacionarla con algunos aspectos del desempeño laboral, principalmente con el clima organizacional. En el presente estudio se describe el nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en clientes internos de todos los establecimientos de salud pertenecientes al Municipio de Achocalla. Considerando que la teoría bifactorial analiza la satisfacción intrínseca y extrínseca a través de los factores higiénicos y motivacionales, también se analizó su relación directa con el desempeño laboral. Por lo que se empleó en el estudio dos instrumentos (S 20/23) (EVADEST) que determinó el nivel de satisfacción y desempeño laboral. Además, reflejó las características sociodemográficas y laborales y su relación con la variable satisfacción laboral. Para el análisis estadístico previamente se realizó la prueba de normalidad Shapiro Wilk = 0,00, este resultado determinó que no hay normalidad. Por lo que, se realizó el análisis de datos no paramétricos con el estadístico de prueba de correlación de Spearman y el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la significancia de las variables satisfacción y desempeño laboral es de 0,26 siendo mayor al valor $p > 0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula; Es decir, se determina que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla; No obstante, existe una correlación positiva baja de 0,168 entre ambas variables. Finalmente, se puede expresar que existen otros factores que inciden en la satisfacción laboral de los usuarios internos, pues en el presente estudio, la variable satisfacción evidenció no tener mayor impacto y/ o relación sobre la variable desempeño laboral y una correlación baja entre ambas. A pesar de que los usuarios internos de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla tienen una percepción alta de satisfacción y desempeño laboral.

Estos resultados podrían proponer mejoraras en los clientes internos y clientes externos. Para evitar el deterioro de la imagen de los establecimientos de salud.

II. ANTECEDENTES

J. Sánchez y L. Núñez. Perú, 2020. Este estudio tuvo como objetivo determinar y analizar la relación existente entre Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de red de salud chota Perú, fue un estudio observacional, de diseño descriptivo transversal y correlacional, con una muestra de 155 trabajadores. Se utilizó la escala para clima organizacional y otra para satisfacción laboral, ambas elaboradas por el Ministerio de Salud. Resultados: Características Sociales y Demográficas de los Trabajadores: El 91,8% están entre 20 - 50 años de edad, el 64,5% son de sexo femenino; 97,4% son asistenciales; el 52,3% nombrados; 71% tiene más de 5 años trabajando en la institución y son técnicos de enfermería. Perciben el Clima Organizacional: 61,3% por mejorar; 36,8% saludable y 1,9% no saludable. Las dimensiones de liderazgo, innovación, recompensa, confort, conflicto y cooperación, motivación, toma de decisiones y comunicación organizacional esta por mejorar, Solo las dimensiones de identidad y estructura son percibidas como saludables; la dimensión remuneración se percibe como no saludable. Satisfacción laboral: 65,2% de trabajadores se encuentran satisfechos; 30,3% ni satisfecho ni insatisfecho y 4,5% insatisfecho; en las dimensiones interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos se encuentran ni satisfecho ni insatisfecho. Conclusiones: La relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores es altamente significativa ($p < 0.001$) lo que permite aceptar la hipótesis de investigación planteada. (1)

J. Lucas Pujol-Cols. Argentina, 2018. Esta es una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes, refiere que la satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. Dos son

principalmente los motivos que parecieran justificar este interés en el objeto de estudio. El primero, emerge fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño. El segundo, se desprende de la relevancia moral del fenómeno al constituir un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental. Este artículo se estructura en cinco secciones. En la primera, se describe la metodología que ha sido utilizada para realizar la revisión. En la segunda, se define conceptualmente a la satisfacción laboral, distinguiendo entre sus dominios afectivos y cognitivos. En la tercera, se presentan los tres enfoques dominantes en el estudio de los determinantes de la satisfacción laboral (el disposicional, el situacional y el interaccionista). En la cuarta, se reportan los principales resultados que emergen de los artículos que constituyen el cuerpo central de esta revisión. En la quinta, se sintetizan los aportes de este artículo, se identifican los obstáculos más relevantes para el desarrollo del campo y se proponen líneas de investigación de gran potencial en la temática. (2)

N. Henríquez, F. Ganga-Contreras, L. Pedraja, A. Monteverde. Chile, 2017. Este estudio indica que el principal activo de las organizaciones está constituido por sus trabajadores, por lo cual se debe prestar una especial atención a su motivación y satisfacción, y también a la relación con el desempeño. La satisfacción laboral de los profesionales del sistema de salud se relaciona directamente con la calidad de servicio ofrecido, de ahí la importancia de su medición. La insatisfacción puede repercutir negativamente en la calidad de atención. La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción y motivación laboral de los y las profesionales matronas del Hospital de Puerto Montt-Chile, para lo cual se realizó un estudio de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal. Para medir la motivación se empleó el Job Diagnostic

Survey y para la satisfacción se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Se logró determinar que los profesionales poseen niveles de motivación media-alta en todas las dimensiones estudiadas. Respecto a los factores de satisfacción, el estudio arrojó un nivel medio-bajo, en la mayoría de los factores medidos. (3)

M. Chiang. G. Riquelme, P. Rivas. Argentina 2018. El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción. Se desarrolla un estudio empírico transversal, descriptivo correlacional, con un universo del estudio conformado por 184 trabajadores, segmentado en cinco grupos. El cuestionario auto administrado y anónimo con 71 ítems divididos en 3 secciones: información general, estrés laboral y satisfacción laboral. El análisis de fiabilidad del cuestionario presento valores de alfa de Cronbach, para satisfacción laboral entre 0,656 y 0,923, para Estrés Laboral entre 0,635 y 0,927 siendo aceptable la fiabilidad en ambos. En general, respecto al estrés todos los grupos de trabajo se ubican en el cuadrante baja tensión, baja demanda psicológica, alto control laboral y alto apoyo global. Respecto a satisfacción laboral el promedio general en las líneas de trabajo evaluadas es de 3,8 puntos, lo que denota un nivel mediano de satisfacción laboral. Las correlaciones permiten concluir que a mayor percepción de las variables de Satisfacción laboral y mayor control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés. Además, la dimensión de apoyo social laboral global aumenta la satisfacción laboral, permitiendo disminuir el estrés. (4)

Y. Morales. Perú, 2019. En este estudio el objetivo fue Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin fue un estudio de tipo analítico. participaron en el estudio 76 trabajadores, (52,64 %) (entre médicos, licenciados en enfermería, técnicos en enfermería, administrativos, etc.) Se evaluaron las dimensiones extrínseca e intrínseca de la

satisfacción laboral. Los datos se procesaron con el software SPSS, versión 24.00. Resultados: La población laboral fue relativamente joven (edad media de 38,8 años y DE: $\pm 6,8$), con discreta predominancia del sexo femenino (67,50 %). El 28 % de los trabajadores tuvo un nivel alto de satisfacción. Los participantes que iniciaron sus labores desde la fundación del hospital (tiempo de servicio ≤ 3 años) tuvieron mayor satisfacción laboral que el personal de salud con tiempo de servicio entre 4 y 6 años. El 86,7 % de los trabajadores con menos de 3 años de servicio mostraron un mayor grado de satisfacción media-alta, comparado con el 68 % obtenido en el grupo que laboraba entre 4 a 6 años. Conclusiones: El 28 % de los trabajadores tuvieron nivel alto de satisfacción laboral, de ellos, los médicos obtuvieron el mayor grado de satisfacción (83,3 %). El 48 % tuvo un nivel medio de satisfacción; además, uno de cada cuatro trabajadores mostró un bajo nivel de satisfacción. Los trabajadores con tiempo de servicio ≤ 3 años fueron los que mostraron el mayor nivel de satisfacción laboral. Observamos que un menor tiempo de servicio se obtiene un mayor nivel de satisfacción laboral. (5).

R. Yslado, R. Norabuena, T. Loli, E. Marquez., Perú 2019. El presente trabajo contiene el siguiente objetivo el de determinar las relaciones funcionales entre el burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú. Es un Estudio cuantitativo, observacional, correlacional de corte transversal. De una población de 620 profesionales de la salud se encuestaron a 177 profesionales (médicos, odontólogos, químicos farmacéuticos, psicólogos, enfermeros, obstetras, tecnólogos médicos, nutricionistas y trabajadores sociales). Los instrumentos de medición utilizados fueron el inventario de burnout de Maslach (MBI) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC), cuyas propiedades psicométricas fueron adecuadas. Resultados demostraron la tasa de prevalencia (TP) para el burnout alto fue 33,3 %. Mediante el análisis de ecuaciones estructurales, se encontró que existe relación significativa (AGFI =

0,946) y negativa (coeficiente estructural = -0,62) entre el burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud. La dimensión predominante del burnout fue la despersonalización (37 % = 0,72 / (0,56 + 0,72 + 0,65); y el factor predominante de la satisfacción laboral fueron los beneficios económicos (35 % = 0,99 / (0,67 + 0,99 + 0,48 + 0,66)). En conclusión, existe relación funcional significativa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral; el burnout es predictor de la satisfacción laboral. No se han encontrado diferencias significativas al comparar la tasa de prevalencia del burnout alto, según las variables sociodemográficas y laborales. (6)

J. Cerna, Perú, 2017. La investigación tuvo como objetivo, determinar la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita 2016. El enfoque fue cuantitativo, tipo descriptivo–correlacional causal. Se aplicó dos encuestas tipo Likert, de 33 ítems para la motivación laboral y 30 ítems para la percepción del desempeño laboral, que fueron aplicados a 26 trabajadores de la institución. Una vez tabulados y graficados los datos, se procedió al análisis e interpretación de los mismos, evidenciándose, de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, que existe correlación positiva media (0,443) entre las variables; sin embargo, los resultados de la prueba estadística Regresión Logística Ordinal, evidenciaron que la significancia de la motivación laboral (0,894) y de la percepción del desempeño laboral (0,677), no rechazan la hipótesis nula; es decir, la motivación laboral no incide en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores de la citada institución. (7)

M. Flores, Bolivia 2019. La investigación titulada Estrés, Incentivo y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto Miguel de Cervantes busca describir el grado de relación entre la satisfacción laboral, incentivo laboral y estrés laboral en el personal administrativo, docente y de servicio de esta institución. La

metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y con diseño no experimental. La población evaluada está constituida por el total de los trabajadores de la institución, por lo que no se obtuvo ningún tipo de muestra. Se aplicaron tres instrumentos para identificar y describir la relación de las variables: Test de Salud Total (TST), cuestionario "Ámbito Laboral" Parte 1 y 2, Los resultados obtenidos muestran que existe un nivel de correlación altamente significativo entre satisfacción, incentivo y estrés laboral, con la aplicación de la Correlación de Pearson se pudo confirmar las tres hipótesis alternas o del investigador, las cuales indican que si existe relación entre incentivo y estrés laboral; si existe relación entre estrés y satisfacción laboral; si existe relación entre satisfacción e incentivo laboral. (8).

A. Céspedes Bolivia 2020. El objetivo principal de esta investigación es identificar el grado de relación que existe entre la satisfacción laboral, comprendida en dos factores: intrínseco y extrínseco, y el Compromiso Organizacional comprendida en tres dimensiones: afectivo, normativo y de continuación, considerando variables sociodemográficas de la totalidad de trabajadores de una entidad pública de salud. Es una investigación de tipo no experimental con un diseño transversal correlacional. Los sujetos de estudio son 60 trabajadores, que representan la totalidad del universo, por lo que no se tuvo una muestra, considerando la estadística censada de números bajos. Se realizó la investigación con dos escalas, una para recopilar datos de la Satisfacción Laboral y la otra para el Compromiso Organizacional. El análisis de los datos es estadístico no paramétrico. Los resultados obtenidos son muy interesantes, que en su mayoría corroboran teorías, entre ellos podemos mencionar que, si existe una relación entre Satisfacción Laboral y compromiso organizacional, y que se tienen niveles más altos de compromiso normativo y de satisfacción extrínseca, adicionalmente se puede analizar que a mayor edad se tiene mayor compromiso organizacional, y a menor edad se tiene mayor satisfacción laboral. Es un tema

extenso, que puede ser explorado posteriormente con una triangulación de datos, para obtener mayor información sobre lo que pudo influir para llegar a los resultados de esta investigación, además de coadyuvar con los mismos para el desarrollo de las personas en la entidad pública de salud. (9)

J. Huanca, Bolivia 2019. La SL para la mejora continua de la calidad, es una herramienta que ayuda a diagnosticar la organización de un servicio de salud. Objetivo. Determinar la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería para la mejora continua de la calidad del Poli consultorio C.P.S. El Alto, gestión 2019. Metodología. Estudio con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, transversal. El universo de trabajo estuvo constituido por el total de enfermeras de la población en estudio. Se aplicó una encuesta que consta de 39 ítems, validado por expertos. resultados y conclusiones. La SL según la dimensión extrínseca es alta (65%) pero no causan motivación si están presentes, solo previenen la insatisfacción y según la dimensión intrínseca es media (65%), siendo motivadores del trabajo pueden incrementar el rendimiento laboral. Los aspectos que generan mayor satisfacción son: pagan una suma justa por el trabajo que realiza (90%), la relación con sus superiores es cordial (60%), tengo empatía con mis colegas de trabajo (70%), la comunicación aparenta ser buena en el servicio (60%), el personal considera que tienen conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar su trabajo (100%), disfrutan de la labor que realizan en su trabajo (85%), se sienten felices por los resultados que logran en su trabajo (80%), su trabajo es un reto estimulante cada día (80%), su trabajo es una fuente de realización personal (70%). Los aspectos que generan mayor insatisfacción son: no se retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que trabajan (80%), no reciben alimentación por trabajar en un área de riesgo (70%), deficiente solidaridad entre compañeros de trabajo (70%), deficiencia en recursos materiales (60%), cuando hacen un buen trabajo no reciben el reconocimiento

que debería recibir (65%), los que hacen bien su trabajo no tienen una buena oportunidad de ser promovidos (70%). (10).

C. Lacoa, Bolivia 2020. La satisfacción laboral de los trabajadores del sector de la salud es una pieza fundamental que forma parte la definición de la calidad de atención prestada. Estar satisfecho en ámbito laboral es mantener óptimos niveles de beneficios, bienestar y confort, percibidos al realizar la actividad de trabajo. Como Objetivo del estudio es identificar los factores vinculados con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud servicio de hematología del Hospital Materno Infantil Caja Nacional de Salud La Paz 2do semestre gestión 2020 , es un estudio de tipo descriptivo de corte transversal y considera una muestra de 28 trabajadores personal de salud del servicio de Hematología: 5 médicos hematólogos ,5 Médicos Residentes de Hematología,8 Licenciadas en enfermería, 6 Auxiliares de Enfermería,1 Licenciada de Nutrición ,1 Licenciado en Psicología,1 Licenciada en Trabajo Social, 1 Licenciado Farmacéutico .A quienes se les aplico un cuestionario de información socio laboral, 2do cuestionario tipo Likert para satisfacción laboral escala JSS5 de Spector 1985 y un 3ro para medir el nivel de satisfacción laboral. El personal de salud del servicio de Hematología; tiene una satisfacción regular 64.3% para los factores extrínsecos, satisfacción pésima 96.4% para los factores intrínsecos. Referente al Nivel de Satisfacción laboral General 100% pésimo del total de encuestados, el análisis individual de cada grupo de factores encontramos dentro la categoría de factores extrínsecos tienen un nivel de satisfacción medio en un 61.4%, mientras que para los factores intrínsecos su nivel es medio en un 46.4%. En Conclusión, existe la relación significativa entre los factores extrínsecos e intrínsecos con la satisfacción laboral, teniendo una correlación positiva considerable (0.619), quedando así probado la influencia de dichos factores con la satisfacción laboral. (11)

III. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio es significativo porque los trabajadores son el activo más valioso para el crecimiento y progreso de cualquier organización, por lo que se debe prestar especial atención a su potencial de modo que ocuparse de la satisfacción es clave para las organizaciones hoy en día. especialmente en el área de la salud.

Además, el vincular satisfacción con desempeño laboral nos ayudara a determinar la importancia desde la óptica de la gestión de servicios sanitarios, considerando que el grado de calidad de los servicios ofertados en un sistema sanitario está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él.

La información nueva que nos aporte este estudio será de importancia para evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción que experimentan los profesionales en su trabajo, la cual estará condicionada por múltiples factores, tales como el ambiente físico donde trabajan, la remuneración económica que perciben, la interrelación que ejercen con sus compañeros y jefes, el sentido de realización/logro, la posibilidad de aplicar y desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, entre otros factores.

La problemática que resuelve es determinar que, un alto nivel de satisfacción laboral se relaciona con un mejor ambiente organizacional, menos estrés laboral, menos conflictos de rol, mayor compromiso organizacional y profesional, junto con un mejor equilibrio entre la vida personal y el trabajo. Dando como resultado un mejor desempeño laboral.

El conocimiento de la satisfacción y su relación con desempeño laboral en los profesionales de salud puede constituir un método que permita identificar

problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados. Existen muchas evidencias de que bajos niveles de satisfacción laboral entre trabajadores de salud calificados puede dar como resultado una mayor rotación de personal y ausentismo, lo que al mismo tiempo afecta de forma negativa la eficiencia de los servicios de salud. De igual forma, se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica. Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad, debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.

Se espera que las oportunidades de mejora serán en el ámbito de recursos humanos, se evaluarán aspectos específicos de satisfacción laboral y desempeño laboral para saber que mejoras requiere la organización.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las organizaciones o empresas se han esforzado por tener a sus trabajadores motivados y muy bien calificados para desempeñar el cargo en el que se encuentren, con el fin de obtener un ambiente o un clima laboral adecuado y pertinente para el rendimiento y la mejora de la persona y la organización. La satisfacción laboral se describe más como la actitud que tiene cada empleado hacia su trabajo, esta puede ser negativa o positiva, ya que es una reacción afectiva entre lo que él espera que sea y lo que realmente es, dicha valoración ocurre cuando se contrastan ambos escenarios y de ese resultado se toma partido sin incluir aspectos más específicos de su realidad laboral, en este aspecto se pueden ver evidenciado si la persona se encuentra satisfecha con su cargo y con su entorno laboral. El desempeño laboral ha pasado de ser una herramienta para medir el óptimo funcionamiento de alguna área productiva, a un indicador que permita una mayor retroalimentación en los trabajadores, para que sientan mayor seguridad con sus actividades y mejoren sus resultados al sentirse valorados como capital humano. Un efecto contrario a esto puede traer consecuencias para las personas, u obtener hábitos que no son saludables para la calidad de vida, y que no son favorables para el rendimiento de la empresa.

En este contexto se reconoce la importancia y el motivo de comprender las motivaciones humanas a nivel laboral. Con el objeto no solo de garantizar la oferta de servicios sanitarios, sino que también establecer criterios y parámetros que orienten el fortalecimiento y la reforma de los sistemas de salud orientada a los usuarios internos. Para alcanzar esta divisa es menester identificar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral. En el presente estudio se analizarán datos en usuarios internos de los 11 establecimientos de salud correspondientes al primer nivel de atención del Municipio de Achocalla. Y se utilizarán herramientas que nos ayuden a identificar y evaluar, estos a su vez nos

permitirán capturar datos observables que perciben verdaderamente los usuarios internos en determinado municipio. Además, de identificar qué factores influyen en la misma y si están siendo afectados.

En este sentido, es necesario considerar conjuntamente, la correlación entre factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción y su relación con el desempeño laboral debido a que la motivación entre compañeros de trabajo es un elemento importante que ejerce una influencia fuerte sobre actitudes y valores.

Asimismo, considerar la trascendencia y las implicaciones disruptivas a nivel organizacional que coadyuven a la satisfacción en el trabajo, a fin de solventar aquellas que conduzcan a situaciones negativas o de insatisfacción que afecten el desempeño laboral y el compromiso del personal.

Por otra parte, se consideró realizar la presente investigación por los antecedentes, debido a que a nivel nacional se tiene escasa información al respecto y a nivel local no se desarrollaron y/o evidenciaron estudios que respalden que la satisfacción esté relacionada con desempeño laboral en el Municipio de Achocalla. Por lo que se espera realizar una contribución sustancial con esta propuesta.

4.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la relación entre satisfacción y desempeño laboral en el usuario interno de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla, periodo 2022?

V. MARCO TEÓRICO

5.1 MARCO CONCEPTUAL

5.1.1 Definición de Satisfacción. -

Del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía. (10)

La satisfacción es una respuesta subjetiva emocional de un sujeto o individuo ante la experiencia o vivencia. También se podría decir es un elemento espejo del rendimiento y desempeño laboral.

Para (Honnoun, 2011). La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio, se trata, además, de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo.

La satisfacción tiene una influencia positiva, directa y significativa sobre la intención de mejorar la calidad del servicio prestado.

5.1.2 Definición de laboral. –

Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra, La palabra “trabajo” deriva del latín tripalium, que era una herramienta parecida a un cepo con tres puntas o pies que se usaba inicialmente para sujetar caballos o bueyes y así poder herrarlos. También se usaba como instrumento de tortura para castigar esclavos o reos. (10)

5.1.3 Definición de satisfacción laboral. –

La satisfacción laboral se podría definir como la sensación de bienestar del trabajador al desempeñar su trabajo. Ha sido abordada y definida por diversas corrientes científicas y metodológicas, pero hasta la fecha no existe consenso respecto a la definición de satisfacción laboral, a pesar de estar relacionada a múltiples variables.

Para (Morales, 2019). la satisfacción es un sentimiento positivo que vivencia el individuo al realizar o desempeñar un trabajo que le interesa o le agrada, es decir se siente satisfecho en su ambiente laboral, lo cual conlleva resultados que benefician al empleado pues este se siente motivado, enérgico, eficaz, productivo, entre otros, favoreciendo de la misma forma a la organización con el cumplimiento de metas y la productividad.

Dicho de otra manera, la satisfacción está estrechamente relacionada con la eficiencia de desempeño laboral y comportamiento organizacional. Y probablemente con la felicidad en el lugar de trabajo.

5.1.4 Definición de Insatisfacción. -

Podemos definir la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

(Do santos, 2019). Diferentes referencias teóricas señalan que el estudio de la insatisfacción laboral es de suma importancia porque esta repercute de forma negativa sobre una serie de aspectos del comportamiento laboral, tales como: la

salud de los trabajadores, asociada a ciertos síntomas psíquicos: desmotivación, actitud negativa hacia el trabajo, ansiedad, stress.

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente a su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar depresión.

5.1.5 Definición de desempeño. -

El Diccionario Enciclopédico Larousse, describe el significado que se aplica al vocablo desempeño como la acción y efecto de desempeñarse; y define desempeñar como realizar las funciones a las que uno está obligado: desempeñar un cargo.

5.1.6. Definición de desempeño laboral. -

(Herrera,2012). El desempeño laboral es considerado como aquellos comportamientos observados en los empleados que son importantes para alcanzar los objetivos de la institución, que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la organización.

(Robines, 2004). El desempeño también se define como aquellos comportamientos observados en el trabajador, que son trascendentales, para el logro de los objetivos en la institución y que pueden ser medidos de acuerdo a las competencias de cada persona, y a la contribución que éstos den a la organización. En ello, radica la importancia de una efectiva supervisión y control del cumplimiento de los estándares de calidad contemplados en la organización.

Para (Chiavenato,2000). El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

En relación a las definiciones citadas por los autores se puede determinar que el desempeño es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de estrategias para lograr los objetivos propuestos. Es decir, es la acción u acciones realizadas por la persona, como respuesta a lo que en su oportunidad se le designó como función y/o responsabilidad, lo cual será medido en base a su ejecución y resultado; El desempeño reflejara hasta qué grado se comprometen las personas para alcanzar las metas que puedan satisfacer las necesidades y rendimientos, adecuados a un eficiente desempeño, que favorezca tanto los intereses de la institución como a los suyos propios.

(Robles,2009) Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

5.1.7 Definición de usuario interno. –

Es la persona dentro de una institución, este debe tener información para entender la labor que debe llevar a cabo desde su punto de vista de la institución

y del paciente/usuario, además de proporcionar información importante que surja de su trato con el usuario externo como de los servicios, con el fin de mejorar su labor.

5.1.8 Definición de nivel investigativo. –

“Según su naturaleza o profundidad, el nivel de una investigación se refiere al grado de conocimiento que posee el investigador en relación con el problema, hecho o fenómeno a estudiar. De igual modo cada nivel de investigación emplea estrategias adecuadas para llevar a cabo el desarrollo de la investigación” (32)

5.1.9 Indicadores de satisfacción. -

Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes.

Diferentes autores han explorado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y trabajadores del área de la salud; enfocados a calificarla y relacionarla con algunos aspectos del desempeño, principalmente con el clima organizacional.

5.1.10 Características determinantes de la satisfacción laboral. -

5.1.10.1 Rendimiento laboral. -

En el campo del rendimiento laboral es necesario precisar que la moderna administración distingue claramente, entre eficiencia, productividad y efectividad organizacional. La eficiencia en términos generales es la relación entre producción y la energía consumida en la misma. Se propone la siguiente definición de rendimiento: es la eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado. En cuanto a la productividad está determinada por el proceso de obtener más de lo que se

invierte y ajustar el trabajo a lo que se quiere en la empresa. La productividad está determinada por la utilización de los recursos y los logros que se obtienen en función de lo esperado, esto vincula la productividad con los recursos técnicos, financieros y humanos.

(Citado de Valdivia,2020). La dimensión Rendimiento laboral en la tarea hace referencia a qué tan eficiente es el trabajador en las funciones que se desempeña, por lo que se relaciona con el índice de accidentabilidad, productividad y cumplimiento de las tareas asignadas.

El análisis de los factores del rendimiento laboral se ha establecido claramente que la productividad es el resultado de la intervención de un vasto número de factores tanto individuales, como situacionales, subjetivos, objetivos, racionales e irracionales.

5.1.10.2 Condiciones favorables de trabajo

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha tomado como referencia el contenido de diversas teorías, que han sido aplicadas en diversos estudios internacionales. tales como: Teoría de las necesidades o también conocida como la “Pirámide de las Necesidades” de Abraham Maslow, Teoría de las necesidades aprendidas de David McClellan, Teoría de los dos factores de Herzberg, entre otras. Así como, la opinión técnica y metodológica de diversos autores que a lo largo de los años han estudiado las variables materia del presente trabajo.

5.1.11 BASES TEÓRICAS DE LA SATISFACCIÓN. -

5.1.11.1 Teoría de Abraham Maslow. -

Esta teoría se sustenta en las necesidades que caracterizan al hombre de manera particular y en forma general, señalando de manera directa que las personas tenemos cinco tipos de necesidades diferentes, ubicadas en orden

ascendente: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización.

Es ineludible saber sobre el nivel jerárquico en el que se encuentra una persona para poder motivarla e instituir estímulos relacionados con dicho nivel o con un nivel inmediato superior. Según la teoría de Maslow (Quintero; 2007), las necesidades se expresan en los siguientes niveles:

Las necesidades fisiológicas, se ubican en el primer nivel y comprenden el comer, beber y dormir; en el aspecto laboral el salario y condiciones laborales mínimas. En el segundo nivel, se encuentra la necesidad de protección y seguridad, equivalente en lo laboral a condiciones de seguridad, estabilidad laboral, salario superior al mínimo, seguridad social, entre otros.

El tercer nivel, referido a las necesidades sociales como: afecto, cariño, amistad, etc., en el aspecto laboral es la interacción con otras personas, compañerismo, adecuadas relaciones laborales, otras.

El cuarto nivel, comprende a las necesidades de consideración y estatus, que en el ámbito laboral sería el poder realizar tareas que condesciendan un sentimiento de logro y responsabilidad, promociones y reconocimiento, recompensas, otros. El último nivel, es decir el quinto, involucra a la autorrealización personal, que laboralmente se refiere a la posibilidad de utilizar por siempre las capacidades, habilidades y la creatividad. (Quintero; 2007),

Además de las cinco necesidades antes descritas, Maslow también identificó otras tres categorías de necesidades, lo que dio origen a una rectificación de la jerarquía de necesidades estas son:

Necesidades estéticas, no son universales, pero al menos ciertos grupos de personas en todas las culturas parecen estar motivadas por la necesidad de belleza exterior y de experiencias estéticas gratificantes. Necesidades cognitivas, están asociadas al deseo de conocer, que posee la mayoría de las personas; como resolver misterios, ser curioso e investigar actividades diversas fueron llamadas necesidades cognitivas, destacando que este tipo de necesidad

es muy importante para adaptarse a las cinco necesidades antes descritas. Necesidades de auto-trascendencia, Hacen referencia a promover una causa más allá de sí mismo y experimentar una comunión fuera de los límites del yo; esto puede significar el servicio hacia otras personas o grupos, el perseguir un ideal o una causa, la fe religiosa, la búsqueda de la ciencia y la unión con lo divino (Quintero; J; 2007:4).

En ese sentido, mencionar según lo indicado por el autor que, las necesidades ubicadas en los niveles superiores de la pirámide, solo pueden satisfacerse si las de nivel inferior ya han sido satisfechas previamente.

5.1.11.2 Teoría de McClelland. -

En esta teoría de las necesidades, McClelland estableció que la motivación de los empleados está condicionada con la satisfacción de las necesidades de logro o realización, poder y afiliación. La teoría señala que el contexto social y cultural que rodea a los seres humanos a lo largo de la vida va a determinar sus necesidades. En consecuencia, existen personas con diferentes grados de necesidades en función de las conductas que han adquirido o aprendido de los entornos en donde han vivido.

(Chiavenato 2009), sostuvo que estas tres necesidades (realización, poder y afiliación) “Son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona. Como las necesidades son aprendidas, el comportamiento que es recompensado tiende a repetirse con más frecuencia”. En relación, con lo referido por el autor, se puede señalar que las necesidades de la teoría de las necesidades aprendidas, se aprenden y adquieren en el transcurso de la vida, como consecuencia de las experiencias de cada individuo. En la teoría de McClelland (Campos y Calle 2014), se señaló que las características que describen a quienes se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar

metas alcanzables, resaltando que el logro es importante en sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen.

En el entorno laboral, se describe que las personas motivadas por el logro siempre quieren mejorar todo en su medio ambiente, intentan encontrar maneras más eficaces para ejecutar una tarea y dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas y/o controversias.

Según la Teoría de McClelland la dinámica del comportamiento de las personas parte de tres necesidades:

La necesidad de realización: es la necesidad de éxito competitivo, búsqueda de la excelencia, lucha por el éxito y realización en relación con determinadas normas. Algunas personas tienen una inclinación natural por el éxito y buscan la realización personal, más que la recompensa por el éxito en sí. (Chiavenato, 2009).

La necesidad de poder: es el impulso que lleva a controlar a otras personas o influir en ellas, a conseguir que adquieran un comportamiento que no tendrían de forma natural. Es el deseo de producir un efecto, de estar al mando. Las personas que tienen esta necesidad prefieren situaciones competitivas y de estatus y suelen preocuparse más por el prestigio y la influencia que por el desempeño eficaz. (Chiavenato, 2009).

La necesidad de afiliación: es la inclinación hacia las relaciones interpersonales cercanas y amigables, el deseo de ser amado y aceptado por los demás. Las personas que tienen esta necesidad buscan la amistad, prefieren situaciones de cooperación en lugar de aquellas de competencia y desean relaciones que impliquen comprensión recíproca. (Chiavenato, 2009).

En referencia a lo antes citado, se puede decir que la necesidad de realización obedece al afán de conseguir el éxito y evitar el fracaso. Esta necesidad se la relaciona con la de reconocimiento de Maslow porque tienen características similares. La necesidad de poder está más en relación a autoridad que ejerce sobre alguien más y al ego que podría ser contraproducente respecto a un buen

desempeño, y la necesidad de afiliación se refiere a la motivación que conlleva a los seres humanos a desarrollar relaciones de cordialidad y satisfacción con los demás; a la necesidad de ser parte de un grupo, y así sentir el aprecio y la estima de otros.

5.1.11.3 Teoría de los factores de Herzberg. -

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: Un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos.

Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo factorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (25)

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "Factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "Factores higiénicos"). Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores.

5.1.11.3.1 Dimensiones de la satisfacción laboral. -

- a) Factores intrínsecos: Para (Garcia,2007) los Factores motivacionales son factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto.

El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo.

- b) Factores extrínsecos: (Garcia,2007) denominado también factores higiénicos, se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes.

Todos estos aspectos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para motivar a sus empleados y lo único que hay que hacer, es mantenerlos en forma óptima para evitar insatisfacción ya que su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor, pero no mejora la salud.

5.1.11.4 Evaluación del desempeño laboral. -

(Citado de Robles, 20009) Según Werther y Davis, “La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del

empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna”.

“Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse”. Chiavenato, refiere que “Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Lo principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.

Según Chiavenato. La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro.

Según Gibson. La evaluación del desempeño es un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de cara al futuro.

Según Bajini. La evaluación del desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global de los empleados.

Evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados, pero nunca ha sido una tarea fácil y muchas veces la evaluación de ese desempeño deja mucho que desear en la práctica misma de la administración de las empresas, en virtud de que se trata de una actividad en la cual se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación y prestan importancia a elementos que no se refieren directamente al rendimiento efectivo de los trabajadores. Por eso se han diseñado muchos métodos y, en realidad, la naturaleza misma de las labores.

5.1.11.5 Características del desempeño laboral. -

Las características del desempeño laboral se relacionan a los conocimientos, capacidades y habilidades que se espera que un empleado aplique y demuestre al desempeñar sus funciones, identificando las siguientes particularidades: (Flores ,2008).

(a) adaptabilidad, referida a mantener la efectividad en diversos ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

(b) comunicación, referida a la capacidad de expresar las ideas de forma efectiva ya sea de manera individual o en grupo.

(c) iniciativa, intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. Medidas adoptadas para lograr objetivos más allá de lo requerido.

(d) conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos profesionales y/o técnicos en las áreas relacionadas con su trabajo.

El desempeño laboral puede verse en función de la capacidad, la oportunidad y la disposición para desempeñarse, donde:

La capacidad para desempeñarse: se relaciona con las habilidades, capacidades, conocimientos y experiencias pertinentes que un individuo posee para realizar una determinada tarea.

La oportunidad: se puede concebir como el instante o momento propicio para desempeñarse de la mejor manera. Sin embargo, algunas personas carecen de esa oportunidad por diversos factores, tales como: La toma de decisiones desfavorables, el no contar con un equipo adecuado para desarrollar la labor, entre otros.

(Según Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2011). La disposición: se relaciona con la voluntad de un individuo para esforzarse en alcanzar el desempeño laboral, esto se relaciona con la motivación.

En ese contexto, se puede mencionar que el desempeño laboral obedece a diversos factores y a los conocimientos, experiencias y habilidades que el trabajador posea, para el desempeño de las labores asignadas.

(Chiavenato,2000) expuso que “el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados: factores actitudinales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización) y factores operativos (conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo)”.

En concordancia, con lo referido por los autores, la evaluación del desempeño laboral obedece a una serie de factores previamente establecidos por la organización, que están dimensionados en actitudinales y operativos.

Asimismo, (Chiavenato, 2000) señaló que: Resaltar los resultados, las metas y los objetivos establecidos de manera clara, unívoca y simple da lugar a tres vertientes: la reducción de la burocracia, la evaluación hacia la cima y la autoevaluación. Respecto, a la autoevaluación, señaló que cada persona puede y debe evaluar su desempeño como medio para alcanzar las metas y los resultados fijados, y para superar las expectativas.

Es necesario saber cuáles son las necesidades y las carencias personales para poder mejorar el desempeño, cuáles son sus puntos fuertes y débiles, su potencial y sus fragilidades, así, sabrá lo que debe reforzar para mejorar increíblemente los resultados de las personas y de los equipos implicados.

Según esta perspectiva, las organizaciones y/o instituciones deben establecer de manera clara sus metas, objetivos y resaltar sus resultados. a efecto de reducir la burocracia, efectuar una efectiva evaluación y autoevaluación, siendo esta última un pilar fundamental que permite conocer a los trabajadores sobre sus debilidades y fortalezas para poder mejorar su desempeño laboral.

5.1.11.6 Dimensiones del desempeño laboral. -

Los tres saberes hacen alusión a la formación profesional mediante un enfoque de competencias, cabe resaltar que estos tres saberes son: el saber ser, saber estar y saber hacer. La función general de los saberes es permitir a las personas conocer mejor la realidad, además superar obstáculos y alcanzar metas. Las competencias están integradas por los saberes, el saber ser hace referencia a valores y aptitudes, el saber hacer hace hincapié en conocimientos, conceptos y teorías, y por último el saber estar hace referencia a habilidades procedimentales y técnicas. (31)

5.1.11.6.1 Definición de saber. -

En el saber se concentra y cristaliza la fuerza social del hombre. En la historia de la filosofía, este hecho sirvió de base real a las representaciones de los sistemas idealistas objetivos acerca de la significación autosuficiente y determinante de los productos ideales de la actividad social del hombre (Platón, Hegel). En la gnoseología del materialismo premarxista, el saber se concebía, por el contrario, como el resultado de los esfuerzos cognoscitivos individuales, de la experiencia individual. Semejante punto de vista, relacionado con la defensa del principio sensualista, no podía, sin embargo, explicar la circunstancia de que el hombre entra en conocimiento de las cosas poseyendo un sistema de conceptos y categorías ya “preparado”, elaborado por la sociedad.

La función inmediata del saber estriba en traducir las representaciones dispersas a una forma de universalidad, en mantener en ellas lo que puede ser transmitido a otros en calidad de base estable de las acciones prácticas. Desde este punto de vista, el saber se contrapone a la opinión: representaciones corrientes que fijan las propiedades empíricas, variables, de las cosas. (29)

5.1.11.6.2 Definición de saber hacer. –

El «know how» en inglés significa “saber hacer”, refleja el hecho de que una persona o una organización cuente con determinados conocimientos o habilidades que le permiten hacer una tarea o llevar a cabo un proyecto de manera exitosa.

Usualmente el saber hacer no es fácilmente replicable, sino que ha sido adquirido a través de la experiencia, la prueba y error y el desarrollo de habilidades a lo largo de un periodo de tiempo. Puede ser la clave entre ser o no una empresa exitosa. (30)

5.1.11.6.3 Definición de saber estar. –

La sociedad está llena de tradiciones y rituales que debemos conocer y dominar, nuestra mejor estrategia será una actuación de protocolo en el ámbito profesional y personal.

La definición de saber estar, trata específicamente del cómo nos comportamos y del actuar dependiendo de la situación, para que nuestra imagen se vea reforzada de forma positiva. (31)

5.2 MARCO INSTITUCIONAL

5.2.1 Reseña histórica Municipio de Achocalla. -

La tercera sección de la provincia Murillo está constituida por tres cantones: (Achocalla, Villa Concepción y Asunta Quillviri) con 26 comunidades.

- a) Cantones. - Los cantones y su base legal son los siguientes: Achocalla Mención Ley de 24 de octubre de 1947, Villa Concepción Creación de Cantón según Ley de 10 de septiembre de 1958 Asunta Quillviri Creación de Cantón según Ley de 17 de octubre de 1984.

- b) Comunidades, Centros poblados y Juntas Vecinales, en la actualidad por la cercanía con las ciudades de El Alto y La Paz, algunas comunidades del sector altiplano se encuentran en proceso de transición de una condición rural a una urbana y las comunidades de cabecera de valle húmedo están ingresando en un proceso de urbanización.
- c) Comunidades urbanas. - Se caracterizan por su alta densidad de población. Tienen acceso a servicios de energía eléctrica, comunicación y transporte. La población asentada es de aproximadamente 5000 familias en Senkata (Alto Achocalla). Las organizaciones existentes son las juntas vecinales (una cada urbanización), que forman parte de la federación de juntas de vecinales. También existe una Subalcaldía conformada pero no posee ninguna infraestructura instalada.
- d) Comunidades pre urbanas. - Se caracterizan por ser comunidades que se establecen como urbanizaciones. Carecen de infraestructura urbana, cuentan con agua y luz parcialmente, cuentan con planimetrías aprobadas y otras en trámite para su aprobación. El asentamiento poblacional aún es mínimo. Las comunidades de este grupo son Junthuma, Ventilla, Amachuma, Alpacoma, San Felipe de Seke, Mercedario.
- e) Comunidades intermedias. - Las comunidades que se encuentran en cabecera de valle (Cututu, Cañuma, Pacajes, Pucarani, Marquirivi) mantienen la producción de hortalizas y existen actividades comerciales y turísticas locales con una tendencia marcada a incorporarse a un proceso de urbanización por el crecimiento de la población. En esta clasificación se incluyen las comunidades de Tacachira, Chañocagua, Parcopata por encontrarse en proximidades del sector Senkata (Urbano) y la comunidad de Villa Layuri que se encuentra en la zona altiplánica. En torno a la laguna Pacajes existe actividad orientada a la recreación y el esparcimiento de los visitantes de los fines de semana y días feriados. Se dedican muy poco a la agricultura.

- f) Comunidades rurales. - En general en estas comunidades la actividad principal es la agrícola y pecuaria, producción de forrajes y la explotación ganadera, principalmente lechera. A esta clasificación corresponden las comunidades de Tuni, Asunta Quillviri, San Pedro de Quillviri, Taucachi, Antaque, Kajchiri y Kella Kella en el altiplano. Las comunidades Pocollita, Ayma, Saythu, Allancacho, Uypaca, Huancarami y Magdalena K'ayo en la cuenca o cabecera de valle.
- g) La población de Achocalla es de origen aymara. Según los historiadores, las comunidades de la provincia Pacajes pertenecían al sub conjunto norte del grupo étnico aymara. La población de los indígenas establecidos en la planicie cercana a la ciudad de La Paz sufrió un gran deslizamiento sepultando a sus pobladores y creando tres estados de tierra encima del pueblo, dos leguas de tierra empinada y la formación de una laguna grande. Plan de Desarrollo Municipal Achocalla 2001 – 2005. Achocalla pertenece al señorío de Pacajes, junto a las comunidades de Pucarani, Pacajes, Uypaca y Cañuma forman parte de la parcialidad uma, que se refiere a un conjunto de valles cercanos. El término uma está asociado al elemento líquido y a todo lo que no es firme ni sólido, a la hendidura de tierras bajas. Achocalla es un vocablo aymara que proviene de JACHA YUQALLA, que significa “hermano mayor”. Se cuenta que un Kuraka que tenía cuatro hijos repartió al “hermano mayor” la región donde se asienta actualmente Achocalla. Idiomas el idioma más hablado Idioma Total Castellano, seguido del Aymara, quechua, y otras nativas 0 Extranjero.

5.2.2. Aspectos espaciales

- a) Ubicación geográfica. - El municipio Achocalla forma parte de la provincia Murillo del Departamento de la Paz, está ubicado al sur de la ciudad de La Paz, a una distancia de 30 km.

b) Latitud y longitud. - Achocalla se halla situada entre los 16° 33' y 16°37' de latitud sur y a los 68° 6' y 68° 11' de longitud oeste del meridiano de Greenwich.

c) Límites territoriales. - El municipio Achocalla limita al norte con la localidad de Zongo (municipio de La Paz), al noreste y este con la ciudad de El Alto, ciudad de La Paz y Municipio de Mecapaca, al sur con Mecapaca y el Municipio de Calamarca (Provincia Aroma), al oeste con el municipio de Viacha (Provincia Ingavi), Laja (Provincia Los Andes) y al noroeste con el municipio de Pucarani. (Provincia Los Andes).

d) Extensión. - El municipio Achocalla tiene una extensión de 339,6 Km² Cálculo mediante GPS (Sistema Global de Posicionamiento) durante el autodiagnóstico. De acuerdo a los límites que determinan el territorio en el momento de su creación por Ley la extensión es de 2.200 Km². (Ley 24 de octubre 1947).

e) Altitud. - El municipio Achocalla se encuentra entre los 2800 a 4283 metros sobre el nivel del mar, la zona del altiplano está entre 3953 - 4283 msnm., la zona del valle húmedo varía de 3459 - 3952.5 msnm. y la zona del valle seco desde 2800 - 3458.5 msnm. La mayor parte (65%) de su territorio está a 4000 msnm.

El relieve de Achocalla se caracteriza por lo siguiente: En la zona del altiplano presenta una pendiente baja 5 a 10 %, lo cual se aprovecha para las labores agrícolas y producción pecuaria, es de una topografía plana con pequeñas quebradas. La cabecera de valle húmedo por su pendiente alta de 20 a 30 %, es aprovechado para la producción agrícola (hortalizas), en parcelas pequeñas, a su vez existe varias fuentes de agua (vertientes). Cabecera de valle seco por la pendiente muy pronunciada que en algunos sectores alcanza rangos mayores a 30%, y la escasez de recursos hídricos, la producción agrícola es en menor escala. En la figura siguiente se puede observar lo descrito anteriormente en cortes norte-sur y este-oeste. En la región altiplánica se encuentran 10

comunidades, en el valle húmedo 10 comunidades y en el valle seco 6 comunidades.

f) Clima. - En la región altiplánica existe un clima semiárido, y la región de cabeceras de valles secos presenta características de clima sub húmedo a semiárido. Según clasificación de zona de vida de Holdridge. Temperaturas máximas y mínimas registradas es 5-6° a 18-31° C. La variación de temperaturas es considerable entre el día y la noche, esta variación es mucho mayor en la región del altiplano por efecto de la intensa radiación solar y la ausencia de nubes. Existe un incremento de temperatura durante la tarde y un descenso durante la noche a valores cercanos a 0° C. En la región de la cabecera de valle seco raras veces se registran temperaturas inferiores a 10° centígrados. Las épocas con bajas temperaturas se presentan en los meses de junio a septiembre donde se observa la presencia de heladas muy comunes en la zona, especialmente en la del altiplano. Cuando la helada se presenta en los meses de producción de verano (enero y febrero) son perjudiciales para los cultivos que se encuentran en la primera etapa de desarrollo y de floración.

5.2.3 Aspectos estratégicos (misión, visión, políticas). -

Carta orgánica del gobierno autónomo municipal de Achocalla compatible con la constitución política del estado por declaración constitucional plurinacional 0076/2015 sucre, 10 de marzo de 2015, correlativa a la declaración constitucional plurinacional 0014/2015 de 16 de enero de 2015.

Artículo 1. (Constitución). Achocalla unidad territorial se constituye en Municipio Ecológico Productivo: Agropecuario, Industrial y Turístico, con población pluricultural y Entidad Territorial Autónoma.

Artículo 2. (Visión del Municipio). Achocalla Municipio Ecológico: productivo, agropecuario, turístico e industrial garantiza un medio ambiente sano, pulmón natural, corazón de la región metropolitana, impulsora del desarrollo integral, con principios de planificación socio comunitaria concertada, prácticas de complementariedad, protección al desarrollo humano intercultural en armonía y reciprocidad con la Madre Tierra, formando generaciones identificadas en la pluriculturalidad ancestral, para vivir bien en un territorio unido y administrativamente desconcentrado.

Artículo 3. (Declaración de sujeción a la Constitución Política del Estado y las leyes). La presente Carta Orgánica municipal se sujeta a la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y las leyes en vigencia.

Artículo 4. (Autonomía Municipal). El Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (GAMEPA) adquiere la cualidad gubernativa, que implica la igualdad jerárquica o de rango constitucional con otras entidades territoriales autónomas, la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y los ciudadanos, la administración de sus recursos económicos y el ejercicio de las facultades legislativa, fiscalizadora y deliberativa por parte de su Órgano Legislativo; y de las facultades ejecutiva y reglamentaria por parte del Órgano Ejecutivo, en el ámbito de su jurisdicción y competencias.

Artículo 5. (Norma Básica). Es la norma institucional básica del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (GAMEPA), de naturaleza rígida y cumplimiento estricto conforme establece la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y las leyes en vigencia.

CAPÍTULO I DESARROLLO HUMANO Y CULTURAL

Artículo 85. (Régimen de servicios de salud).

- I. El Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla implementará y ejecutará de acuerdo a normativa vigente el sistema único de salud que incluye a la medicina tradicional, respetando usos y costumbres de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.
- II. El Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla aplicará el Modelo de Salud Familiar Comunitaria e Intercultural, generando procesos educativos preventivos tendientes a un cambio de mentalidad en la niñez y juventud.
- III. El Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla elaborará el Plan Municipal de Salud, priorizando sus actividades de salud familiar comunitaria intercultural, conforme a Ley.

5.2.4 Características de los establecimientos de salud. -

Cuentan con 11 establecimientos de salud que brindan servicio a la población del Municipio de Achocalla, Los cuales son: (ver anexos)

- a) Centro de salud con internación Achocalla
- b) Centro de salud Distrito 8
- c) Centro de salud Pucarani (centro COVID)
- d) Centro de salud Layuri
- e) Centro de salud Tuni
- f) Centro de salud vergel
- g) Centro de salud 6 de agosto
- h) Centro de salud Uypaca
- i) Centro de salud Alpacoma (dependiente de centro de salud Achocalla)
- j) Centro de salud Norte Achocalla
- k) Centro de salud Chañocagua

A cada establecimiento se asigna una población determinada para otorgar servicios de salud según sus comunidades y crecimiento poblacional anual. (Ver

anexos). las carteras de servicios son: enfermería, P.A.I, atención médica, odontología y medicina tradicional.

El personal de salud está distribuido en los 11 establecimientos haciendo un total de 52, entre médicos, odontólogos, licenciadas de enfermería, auxiliares de enfermería, choferes, medico tradicional, personal de limpieza y administradores.

5.3 MARCO LEGAL

5.3.1 Ley N^o 3131.-

Que la Ley N^o 3131 promulgada el 8 de agosto de 2005, ha establecido la regulación del Ejercicio Profesional Médico.

Que el ámbito de aplicación de la Ley N^o 3131 es el Sistema Nacional de Salud en sus sectores: Público, Seguridad Social, Privado con fines de lucro y Privado sin fines de lucro.

El Ministerio del área de Salud elaborará las normas y los protocolos de atención de alcance nacional y cumplimiento obligatorio en todo el territorio nacional con la participación activa de representantes de las sociedades científicas correspondientes. Las normas tienen vigencia de tres años y deben ser revisadas y actualizadas conforme al avance de la ciencia y las evidencias. En este marco, aquellas que hayan cumplido su vigencia deben adecuarse en el plazo de 180 días a partir de la publicación del presente Decreto Supremo. Las normas y protocolos elaborados serán aprobados mediante Resolución Ministerial,

La Autoridad Departamental de Salud es responsable de complementar los protocolos en el marco de la calidad, la interculturalidad, la equidad de género y el respeto al derecho de las personas a la vida y a la salud.

Los Gerentes de Red, los Directores de Hospitales y los responsables de establecimientos de salud de primer nivel, son los responsables de supervisar la aplicación de las normas y protocolos nacionales vigentes en el Departamento y denunciar el incumplimiento ante la Autoridad Departamental de Salud. Es atribución de la Autoridad Departamental de Salud, en casos de conflictos surgidos de la práctica profesional, respaldar las intervenciones profesionales realizadas en acatamiento a las normas y protocolos vigentes o sancionar su incumplimiento conforme lo mandan las leyes. El cumplimiento de los protocolos en la actividad asistencial de los profesionales médicos es un elemento primordial en la evaluación del desempeño del personal en todos los niveles de atención. La existencia, conocimiento y aplicación de los protocolos de atención vigentes es un requisito indispensable para la certificación de los establecimientos de salud y su acreditación. (33)

5.3.2 Decreto ley No 15629 del 18 de Julio de 1978.-

Artículo 1. La finalidad del Código de Salud es la regulación jurídica de las acciones para la conservación, mejoramiento y restauración de la salud de la población mediante el control del comportamiento humano y de ciertas actividades, a los efectos de obtener resultados favorables en el cuidado integral de la salud de los habitantes de la República de Bolivia.

artículo 2. La salud es un bien de interés público, corresponde al Estado velar por la salud del individuo, la familia y la población en su totalidad. (34)

5.3.3 Decreto Supremo N° 23318 – A, de 3 de noviembre de 1992 Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública. -

Artículo 7.- (finalidades, atribuciones, funciones, facultades y deberes).

a) finalidades u objetivos son los propósitos o razón de ser inherentes a la naturaleza de cada una de las entidades de la administración pública.

b) atribuciones son las potestades y deberes concedidos a las entidades para desarrollar su finalidad o alcanzar su objeto.

c) funciones son las acciones y deberes asignados a cada cargo dentro de las entidades para desarrollar las atribuciones propias de éstas.

d) facultades son las autorizaciones reconocidas a cada cargo para que los servidores públicos puedan ejercer las funciones que les corresponden.

e) deberes son las tareas o actividades obligatorias de cada entidad o servidor público dirigidas a cumplir las atribuciones o funciones que les son inherentes.

Artículo 8.- (cargo público). cargo público es el empleo u oficio remunerado necesario para el desarrollo de funciones en la estructura formal de la administración pública.

Artículo 9.- (relación de dependencia). relación de dependencia es el vínculo jurídico entre un servidor público y su superior jerárquico, que nace de la prestación de servicios en una entidad pública en condiciones de subordinación y remuneración, cualquiera sea la fuente de ésta (35)

5.3.4 Reglamento interno Ministerio de Salud

El artículo 9 de la Ley N° 1178 de 20 de junio de 1990, establece el sistema de administración de personal, en procura de la eficiencia en la función pública, determinara los puestos de trabajo efectivamente necesarios, los requisitos y mecanismos para proveerlos, implantara regímenes de evaluación y retribución de trabajo.

Artículo 9. (Obligaciones del servidor público). –

Las obligaciones de los servidores públicos son las siguientes:

- a) Conocer y cumplir la constitución política del estado, la ley de administración y control gubernamentales, la ley del estatuto del funcionario público y su reglamento, las normas básicas del sistema de administración de personal, reglamento específico, manuales de organizaciones y funciones, atribuciones y actividades del ministerio de salud, así como de las que regulan la conducta del servidor público.
- b) Desarrollar sus funciones, atribuciones y deberes administrativos, con ética, compromiso, dedicación, responsabilidad, calidad, calidez, puntualidad, celeridad, economía, eficiencia, honestidad, probidad y vocación de servicio a la sociedad civil.
- c) Acatar y cumplir las instrucciones y determinaciones de sus superiores jerárquicos.
- d) Cumplir con la jornada laboral.
- e) Atender con diligencia y resolver con eficiencia los requerimientos de los administrados.
- f) Mantener en reserva sobre asuntos e informaciones, previamente establecidos como confidenciales, conocidos en razón a su labor funcionaria.
- g) Velar por el uso económico y eficiente de los bienes y materiales destinados a su actividad administrativa.
- h) Conservar y mantener, la documentación y archivos bajo su custodia, así como proporcionar oportuna y fidedigna información sobre los asuntos inherentes a su función.
- i) Presentar declaraciones juradas de sus bienes y rentas conforme a los establecido en la normativa vigente.

- n) Asistir a cursos de capacitación o estudios de especialización y tecnificación programados por la unidad de recursos humanos.
- s) Ser leal a los principios, objetivos y fines que rigen en su entidad.

Artículo 17. (atrasos y sanciones). –

- I. Los servidores públicos tendrán diez (10) minutos de tolerancia después de la hora fijada para el ingreso, pasado ese límite se registran los minutos de atraso para su computo mensual.
- II. Los minutos de atraso acumulados en el mes serán sancionados de acuerdo a los siguiente: 31 a 45 minutos medio día de haber, 46 a 60 minutos un día de haber, 61 a 90 minutos dos días de haber, 91 a 120 minutos tres días de haber, 121 minutos adelante suspensión de 3 a 30 días sin goce de haber. (36)

Se menciona el reglamento interno del ministerio de salud por que el reglamento de SEDES se realizó en base a la misma. así también, el reglamento interno del Gobierno autónomo Municipal Productivo de Achocalla está basada en las mismas directrices para el personal de salud.

VI. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla, periodo 2022.

6.2. OBJETIVOS EPECÍFICOS

- Conocer las características sociodemográficas de los usuarios internos relacionadas con satisfacción global.
- Relacionar factores intrínsecos y desempeño laboral en usuarios internos de los 11 establecimientos de salud.
- Relacionar factores extrínsecos y desempeño laboral en usuarios internos de los 11 establecimientos de salud.
- Inherir satisfacción a desempeño laboral desde la perspectiva del usuario interno.
- Contextualizar las dimensiones del desempeño laboral con el enfoque de competencias en los usuarios internos.

VII. HIPÓTESIS

Ho No existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla.

Hi Existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla.

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, nivel investigativo analítico relacional, tipo observacional, prospectivo, transversal.

Taxonomía del estudio:

Analítico: Porque analiza 2 variables de interés, plantea y pone a prueba una hipótesis.

Observacional: porque la intención del investigador no es intervenir en los datos, los mismos reflejan la evolución natural de los eventos.

Prospectivo: porque los datos necesarios para el estudio son recogidos a propósito de la investigación (primarios) por lo que posee control de sesgo de medición.

Transversal: porque las variables son medidas en una sola ocasión durante la investigación.

8.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

8.2.1 Población.

La intervención en este estudio se realizará en el personal de salud del Municipio de Achocalla haciendo un total de 52 los cuales son de 3 instituciones: personal que trabaja como parte del GAMEPA, personal de Sedes, ministerio de salud de los siguientes establecimientos de salud:

Centro de salud con internación Achocalla

Centro de salud Pucarani

Centro de salud Uypaca

Centro de salud Distrito 8

Centro de salud 6 de agosto
 Centro de salud Distrito 7 Norte Achocalla
 Centro de salud Layury
 Centro de salud Alpacoma
 Centro de salud Tuni
 Centro de salud Vergel
 Centro de salud Chañocagua

8.2.2 Muestra

Para estimar la muestra como estrategia metodológica y estadística aplicable se realizará el cálculo de tamaño de muestra.

En el entendido de que la muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Se utilizó el cálculo de muestra población conocida. Considerando que las variables de estudio son categóricas y se cuenta con un marco mastral específico se tomó en cuenta dicha fórmula.

Cálculo del tamaño de muestra para una población finita o conocida

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño muestral

Z = Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96, que equivale a una seguridad del 95% (entre -2 a +2 DE)

N = Tamaño de la población

p = Prevalencia esperada del evento a estudiar

q = 1-p

d = Error que se prevé cometer o precisión, generalmente 0.05 (5%)

8.2.3 Marco muestral

Este marco muestral está compuesto por el listado de las unidades de estudio. Haciendo un total de 52 unidades de estudio.

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD MUNICIPIO DE ACHOCALLA

	SEDES	MINISTERIO			MI SALUD	GAMEPA	TOTAL
		SAFCI	TELESALUD	BJA			
MEDICO	3	1	1	1	5	5	15
ODONTOLOGO	2					4	6
LIC ENF.	3					4	7
AUX ENF	4					11	15
FARMACIA Y ADMINISTRACIÓN						2	2
MEDICINA TRADICIONAL						1	1
CONDUCTOR						4	4
MANUAL						2	2
TOTAL	12	1	1	1	5	33	52

Fuente: Responsable Municipal de salud del Municipio de Achocalla (RMS)

8.2.4 Muestreo

Son las unidades que conforman la muestra, para la presente investigación son 46 unidades de estudio definidas después de haber realizado el cálculo de tamaño muestral.

8.2.4.1 Técnica de muestra

Se usó la técnica de muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple para asegurar representatividad.

8.2.5 Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Personal de salud que trabaja por más de 3 meses en cualquier modalidad laboral.
- Personal de salud en el ejercicio de funciones en el momento del estudio
- Estar de acuerdo en participar voluntariamente del estudio.

Exclusión:

- Personal de salud que trabaja menos de 3 meses en cualquier modalidad laboral.
- Personal de salud que se encuentre en baja médica, vacaciones, comisiones o permisos.
- Personal que rechaza participar del estudio.

8.3 Variables

8.3.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	Cualitativa	Factores intrínsecos	Satisfacción que le produce tener un trabajo	Ordinal Escala tipo Likert 1= muy insatisfecho 2 = bastante insatisfecho 3 = algo insatisfecho 4 = indiferente 5 = algo satisfecho 6 = bastante satisfecho 7 = muy satisfecho	Instrumento Cuestionario de satisfacción S20/23
			Oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar		
			Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta		
			Apoyo a los objetivos y metas a alcanzar		
		Factores extrínsecos	Satisfacción con el sueldo		
			Participación en las decisiones		
			Trato por parte de la institución		
			Satisfacción con el ámbito físico		
			Satisfacción con la supervisión		
			Satisfacción con las prestaciones formación y promoción		

			Satisfacción con las prestaciones sindicales	BAREMO: BAJO = 46-78 MEDIO = 79-110 ALTO = 111-142	
DESEMPEÑO LABORAL	Cualitativa	Saber	Conocimiento del trabajo	Ordinal Escala tipo Likert 1 = Nunca 2 = Ocasionalmente 3 = Algunas veces 4 = Frecuentemente 5 = Siempre BAREMO: BAJO = 57-68 MEDIO = 69-79 ALTO = 80-90	Instrumento Cuestionario de satisfacción EVADEST
			Habilidad y destreza		
		Saber hacer	Calidad de trabajo		
			Productividad		
		Saber estar	Responsabilidad		
Actitud hacia la empresa					

8.4 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La medición de las variables de estudio se realizará con un instrumento mecánico. una encuesta la misma está constituida en 3 componentes la primera parte de características socioculturales y laborales, la segunda parte por la encuesta S20/23 de satisfacción laboral, y en la tercera por el cuestionario EVADEST de desempeño laboral. El cuestionario S20/23 para medir la satisfacción consta de 23 ítems y cuestionario EVADEST para medir desempeño laboral consta de 18 ítems, con la finalidad de explorar las variables de estudio se clasificó en dimensiones y estas a su vez en indicadores. Para la variable de satisfacción laboral la dimensión factores intrínsecos, los ítems que se analizaran son preguntas 1,2,3,5. Para la dimensión factores extrínsecos los ítems que se analizaran son las preguntas 4,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23.

Para la variable desempeño laboral la dimensión saber se analizarán los ítems que 1,7,9,11,14,15. Para la dimensión saber hacer los ítems 2,3,4,8,10,16,17. Y para la dimensión saber estar los ítems 5,6,12,13,18.

Este instrumento es de carácter anónimo; es decir, no se podrá evidenciar la pertenencia de las respuestas que los participantes han brindado, y los resultados obtenidos sólo serán utilizados en el presente estudio de investigación.

8.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento del presente estudio presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable. Para medir la variable de satisfacción, se hará uso del cuestionario S20/23 de Melía y Peiró (1998) que conserva una elevada consistencia interna (Alfa de cronbach 0,92) que es un nivel de validez muy apreciable. La escala que usa el cuestionario es de tipo Likert, se consideraron los criterios desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho de 1 a 7 puntos, en las

siguientes categorías: muy satisfecho=7, bastante satisfecho=6, algo satisfecho=5, indiferente=4, algo insatisfecho=3, bastante insatisfecho=2, muy insatisfecho=1.

Baremo: se estableció de acuerdo a las siguientes categorías:

Cuadro 1. Niveles de interpretación de la variable satisfacción laboral

NIVEL	INTERVALO
BAJO	46-78
MEDIO	79-110
ALTO	111-143

Fuente: Instrumento satisfacción laboral

Cuadro 2. Niveles de interpretación de la dimensión factores intrínsecos

NIVEL	INTERVALO
BAJO	12-17
MEDIO	18-22
ALTO	23-28

Fuente: Instrumento satisfacción laboral

Cuadro 3. Niveles de interpretación de la dimensión factores extrínsecos

NIVEL	INTERVALO
BAJO	31-61
MEDIO	62-91
ALTO	92-121

Fuente: Instrumento satisfacción laboral

Para medir la variable Desempeño Laboral, se usó de la Evaluación del Desempeño en el Trabajo (EVADEST), creado por Hodgetts & Altman en 1993, y validado y traducido al español por Ronquillo y otros (2013), registrando una confiabilidad del 91%. No obstante, en el proceso de revalidación hecho por Jáuregui (2021) Esta nueva versión del EVADEST fue validada por juicio de expertos, obteniendo una confiabilidad (Alfa de Cronbach del 0,92). La escala

que usa el cuestionario es de tipo Likert, se consideraron los criterios con las alternativas: 1 = nunca; 2 = ocasionalmente; 3 = algunas veces; 4 = frecuentemente; 5 = siempre.

Baremo: se estableció de acuerdo a las siguientes categorías:

Cuadro 4. Niveles de interpretación de la variable desempeño laboral

NIVEL	INTERVALO
BAJO	57-68
MEDIO	69-79
ALTO	80-90

Fuente: Instrumento satisfacción laboral

Cuadro 5. Niveles de interpretación de la dimensión saber

NIVEL	INTERVALO
BAJO	18-22
MEDIO	23-26
ALTO	27-30

Fuente: Instrumento satisfacción laboral

Cuadro 6. Niveles de interpretación de la dimensión saber hacer

NIVEL	INTERVALO
BAJO	24-28
MEDIO	29-32
ALTO	33-36

Fuente: Instrumento satisfacción laboral

Cuadro 7. Niveles de interpretación de la dimensión saber estar

NIVEL	INTERVALO
BAJO	15-18
MEDIO	19-21
ALTO	22-25

Fuente: Instrumento satisfacción laboral

8.6 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

Se realizó la codificación y tabulación de datos y se asignó un código a cada uno de los sujetos muestrales con el fin de proteger su identidad y facilitar la

tabulación (con Excel). Para la elaboración de tablas en porcentajes y distribución de datos, se utilizó estadística descriptiva. Para determinar el grado de correlación entre las variables se aplicó estadística inferencial análisis de datos no paramétricos. para la prueba de la hipótesis se utilizó el estadístico correlación de Spearman, con el coeficiente R_s de Spearman, se realizó previamente la prueba de normalidad, para este Análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 25.

IX. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Tomando en cuenta los principios bioéticos para la realización del estudio de investigación se solicitó un permiso institucional de manera escrita. al Honorable Alcalde del Gobierno Autónomo Municipal ecológico productivo de Achocalla. Además, se solicitó a la responsable administrativa de salud del Municipio de Achocalla RED 6 de igual manera el permiso correspondiente y autorización para realizar el levantamiento de datos en el personal de salud. Por medio de una encuesta digital.

El consentimiento informado se obtuvo de manera verbal en una reunión con los responsables de salud de cada establecimiento. Las cartas presentadas se encuentran en la sección de (ver anexos).

X. RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados de forma ordenada y relacionada. Para el análisis estadístico previamente se realizó la prueba de normalidad Shapiro Wilk = 0,00, este resultado determina que no hay normalidad. Por lo que se realizó el análisis de datos no paramétricos con el estadístico de prueba correlación de Spearman y el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

10.1 Correlación de variables

10.1.2. Análisis de Relación entre satisfacción y desempeño laboral de los usuarios internos

Cuadro 8. Resultados del análisis de correlación de las variables satisfacción y desempeño laboral

Correlaciones				
			SATISFACCIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	0,168
		Sig. (bilateral)		0,263
		N	46	46
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,168	1,000
		Sig. (bilateral)	0,263	
		N	46	46

Nota: Sig.(bilateral)=p valor, valor normal de p valor 0.05

Fuente: Instrumento encuesta satisfacción y desempeño laboral

En el cuadro 8 se aprecia que la correlación entre las variables satisfacción y desempeño laboral de los usuarios internos del Municipio de Achocalla, es positiva baja, hallándose con un valor p calculado de: $p=0,263$ (26%), y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,168 lo que significa que ambos

resultados se corroboran; es decir, no existe relación entre satisfacción con desempeño laboral en los usuarios internos.

En este contexto, se realizó un contraste con los resultados obtenidos y la hipótesis del presente trabajo de investigación, se establece los siguientes resultados, considerando la siguiente regla de decisión, para la hipótesis:

Si valor $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si valor $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y/o del investigador (H_1).

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuadro 8, la significancia de la variable satisfacción es de 0,26 siendo mayor al valor $p > 0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula; es decir, No existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla; no obstante, existe una correlación positiva baja de 0,168 entre ambas variables.

10.2 Análisis de características sociodemográficas

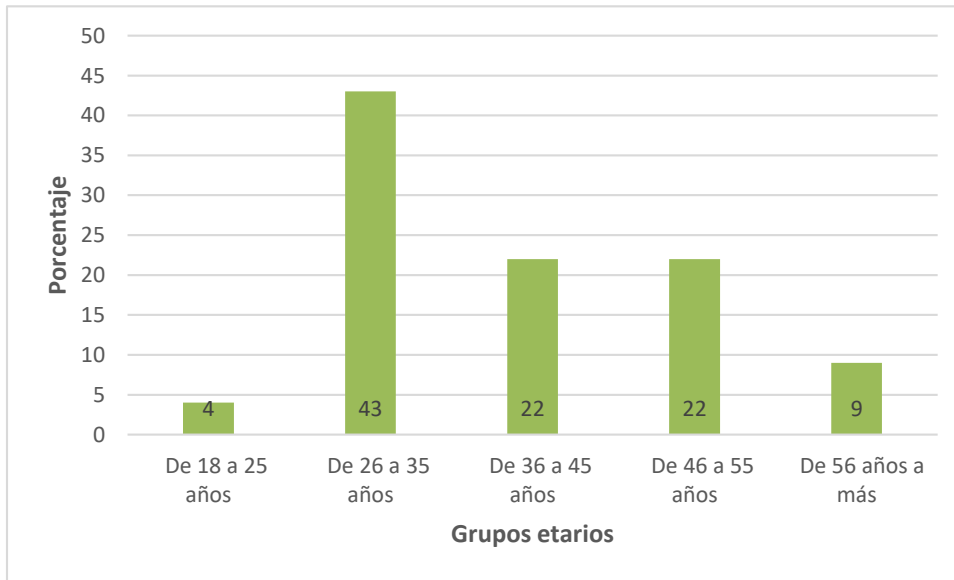
Cuadro 9. Resultado del análisis de frecuencias y porcentajes de grupo etario

GRUPO ETARIO	F	%
De 18 a 25 años	2	4
De 26 a 35 años	20	43
De 36 a 45 años	10	22
De 46 a 55 años	10	22
De 56 años a más	4	9
TOTAL	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta

Figura 1. Resultados del análisis de porcentaje de grupo etario



En el cuadro 9, figura 1, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 4% representa el grupo etario comprendido entre 18 a 25 años, 43% de entre 26 a 35 años, 22% de entre 36 a 45 años, y un 9 % mayores de 56 años.

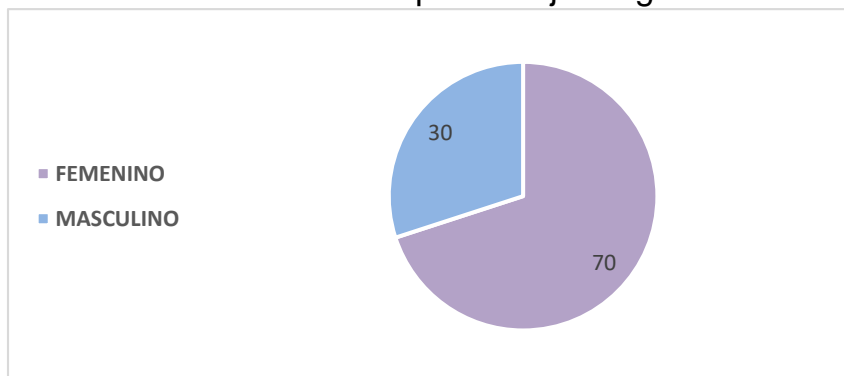
Cuadro 10. Resultado del análisis de frecuencias y porcentajes de género

SEXO	f	%
FEMENINO	32	70
MASCULINO	14	30
TOTAL	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta

Figura 2. Resultados del análisis de porcentaje de género



En el cuadro 10, figura 2, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el mayor porcentaje representa el sexo femenino con 70% y el masculino con un 30%.

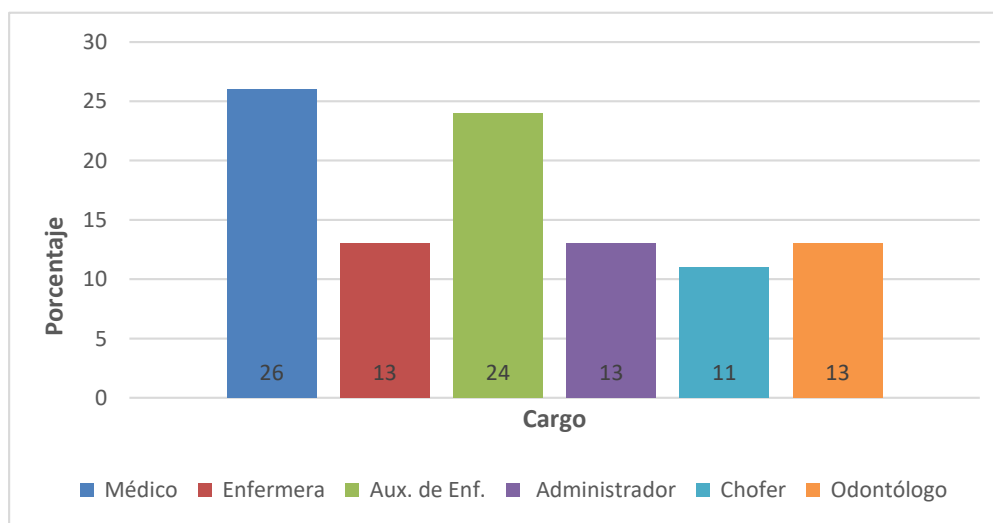
Cuadro 11. Resultado del análisis de frecuencias y porcentajes de cargo en el establecimiento de Salud

CARGO	f	%
Médico	12	26
Enfermera	6	13
Aux. de Enfermería	11	24
Administrador	6	13
Chofer	5	11
Odontólogo	6	13
TOTAL	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta

Figura 3. Resultados del análisis de porcentaje de cargo en el establecimiento de Salud



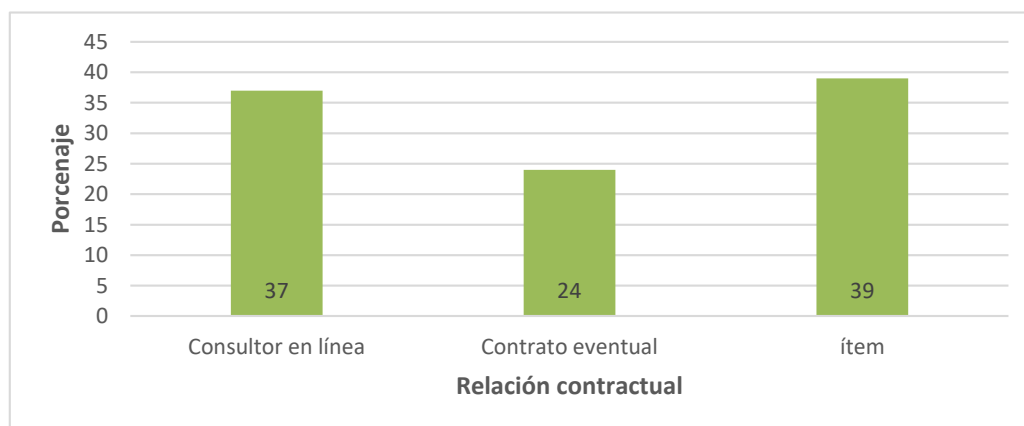
En el cuadro 11, figura 3, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 26 % representa a médicos, el 24% a auxiliares de enfermería, 13% a licenciadas, administradores, y odontólogos, y el 11% a choferes.

Cuadro 12. Resultado del análisis de frecuencias y porcentajes de relación contractual

RELACIÓN CONTRACTUAL	F	%
CONSULTOR EN LÍNEA	17	37
CONTRATO EVENTUAL	11	24
ÍTEM	18	39
TOTAL	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje
Fuente: Instrumento encuesta

Figura 4. Resultados del análisis de porcentaje de relación contractual



En el cuadro 12, figura 4, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 39% cuentan con ítem de SEDES y ministerio de salud, el 37% es consultor en línea de G.A.M.E.P.A. y el 24 % contrato eventual de G.A.M.E.P.A.

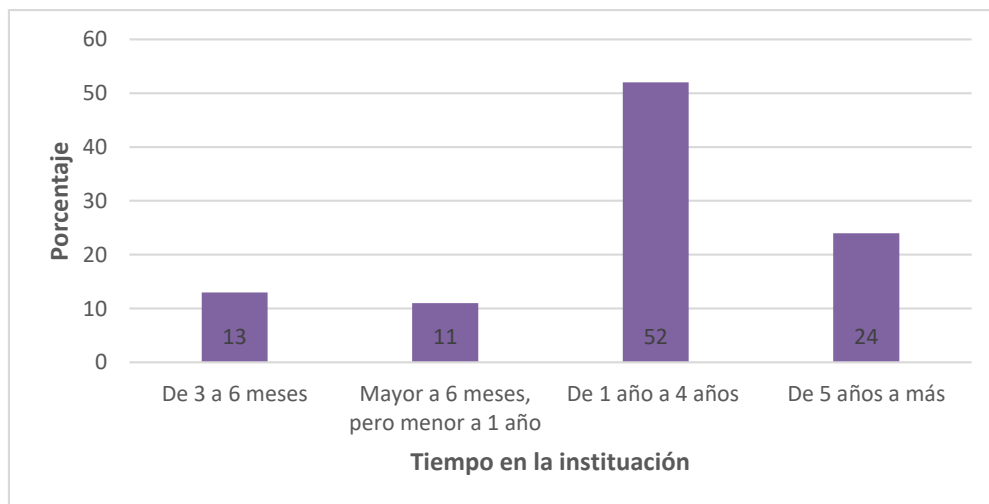
Cuadro 13. Resultado del análisis de frecuencias y porcentajes del tiempo de trabajo en la institución

TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN	N°	%

De 3 a 6 meses	6	13
Mayor a 6 meses, pero menor a 1 año	5	11
De 1 año a 4 años	24	52
De 5 años a más	11	24
TOTAL	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje
Fuente: Instrumento encuesta

Figura 5. Resultados del análisis de porcentaje del tiempo de trabajo en la institución



En el cuadro 12, figura 5, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 52% se encuentran trabajando en la institución de entre 1 año a 4 años, el 24% más de 5 años, el 13 % de entre 3 a 6 meses, y un 11 % de entre 6 meses, pero menor a un 1 año.

10.2.1 Análisis de Características sociodemográficas relevantes relacionadas con satisfacción global

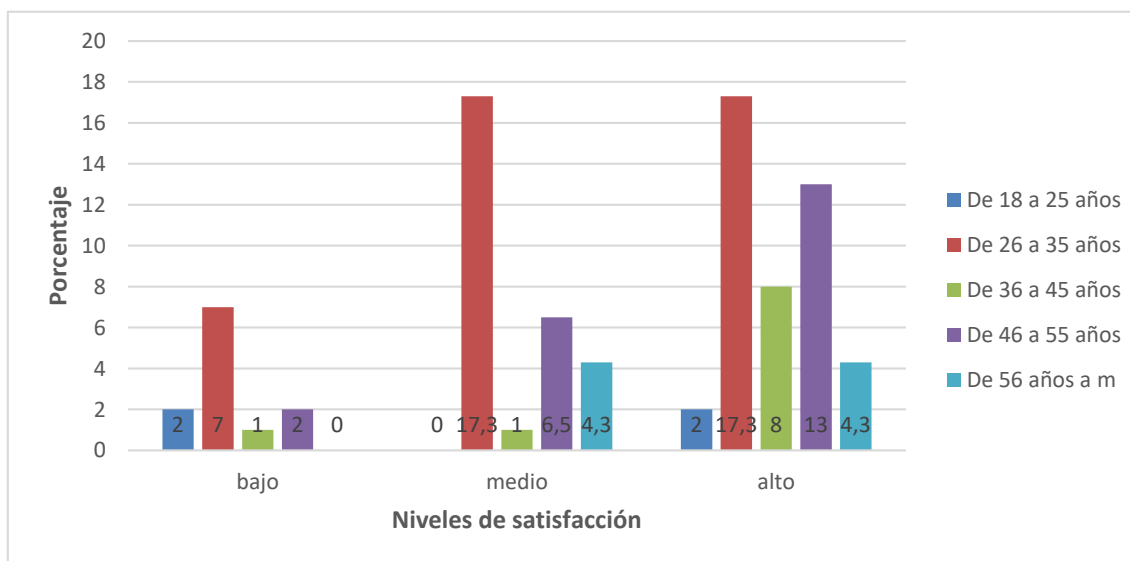
Cuadro 13. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de tablas cruzadas entre grupo etario y niveles de satisfacción laboral

		Nivel satisfacción			Total
		Bajo f	Medio F	Alto F	
Grupo Etario	De 18 a 25 años	1	0	1	2
	%	2	0	2	4,3
	De 26 a 35 años	4	8	8	20
	%	7	17,3	17,3	43,4
	De 36 a 45 años	1	1	8	10
	%	2	2	17,3	22
	De 46 a 55 años	1	3	6	10
	%	2	6,5	13	22
	De 56 años a m	0	2	2	4
	%	0	4,3	4,3	7
	Total	7	14	25	46
	%	15,2	30,4	54,4	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta satisfacción y desempeño laboral

Figura 6. Resultados del análisis de porcentaje de tabla cruzada entre grupo etario y niveles de satisfacción.



Se observa en el cuadro 13, figura 6 que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el grupo etario de entre 18 a 25 años el 2% presenta un nivel bajo de satisfacción, 0% nivel medio, 2% nivel alto; el grupo etario entre 25 a 35 años un 7% nivel bajo, un 17.3% medio, y un 17,3% alto, entre las edades de 36 a 45

años 1% nivel bajo, 1% nivel medio, 8 % nivel alto. Entre 46 a 55 años 2 % nivel bajo, 6,5 nivel medio, 13% nivel alto. De entre 56 años a más un 0% nivel bajo, un 4,3 nivel medio, y 4, 3 nivel alto.

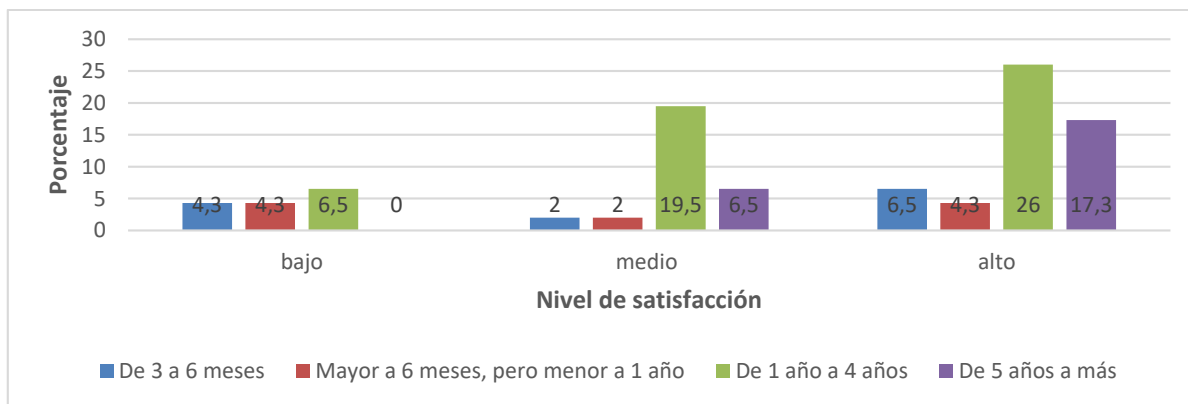
Cuadro 14. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de tablas cruzadas entre tiempo de servicio en la institución y niveles de satisfacción laboral

		Nivel de satisfacción			Total
		Bajo f	Medio f	Alto F	
Tiempo de servicio en la institución	De 3 a 6 meses	2	1	3	6
	%	4,3	2	6,5	13
	Mayor a 6 meses, pero menor a 1 año	2	1	2	5
	%	4,3	2	4,3	11
	De 1 año a 4 años	3	9	12	24
	%	6,5	19,5	26	52
	De 5 años a más	0	3	8	11
	%	0	6,5	17,3	24
Total		7	14	25	46
%		15,2	30,4	54,4	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta satisfacción y desempeño laboral

Figura 7. Resultados del análisis de porcentaje de tabla cruzada entre tiempo de servicio en la institución y niveles de satisfacción.



Se observa en el cuadro 14, figura 7 que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el tiempo de servicio en la institución de entre 3 a 6 meses un 4,3% presenta un nivel de satisfacción bajo, un 2% medio, y un 6,5 % alto.

El tiempo de servicio de entre 6 meses a 1 año, un 4,3 % bajo, 2% medio, 4.3% alto. El tiempo de servicio entre 1 año a 4 años, un 6,5 presenta un nivel bajo, un 19,5% medio, y un 26% alto. Y el último grupo con más de 5 años de trabajo en la institución, presenta 0% bajo, 6,5 medio, y 17,3 alto.

10.3 Análisis de variables y dimensiones

10.3.1 Análisis de factores intrínsecos relacionados con desempeño laboral

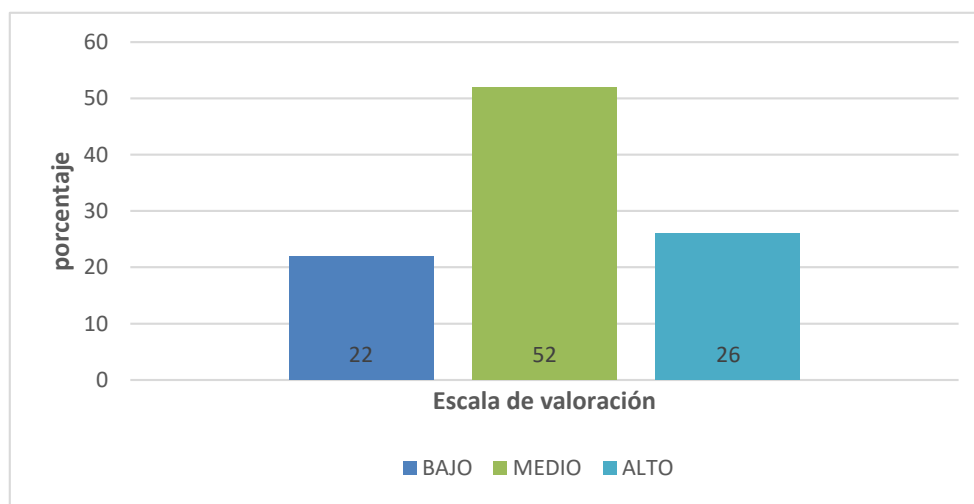
Cuadro 15. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la dimensión factores intrínsecos

NIVELES	f	%
BAJO	10	22
MEDIO	24	52
ALTO	12	26
Total	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta satisfacción laboral

Figura 8. Resultados del análisis de porcentaje de la dimensión factores intrínsecos



En el cuadro 15, figura 8, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 22 % presentan en la dimensión factores intrínsecos un nivel bajo, el 52 % medio y el 26 % alto.

Cuadro 16. Resultados del análisis de correlación de factores intrínsecos y desempeño laboral

Correlaciones				
			FACTORES INTRÍNSECOS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FACTORES INTRÍNSECOS	Coefficiente de correlación	1,000	0,092
		Sig. (bilateral)		0,542
		N	46	46
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0,092	1,000
		Sig. (bilateral)	0,542	
		N	46	46

Nota: Sig.(bilateral)=p valor, valor normal de p valor 0.05 (5%)

Fuente: Instrumento encuesta satisfacción y desempeño laboral

En el cuadro 16 se aprecia que la correlación entre la dimensión factores intrínsecos y desempeño laboral de los usuarios internos del Municipio de Achocalla, es positiva muy baja, hallándose con un valor p calculado de: $p=0,542$ (54%), y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,092 lo que significa que ambos resultados se corroboran; es decir, no existe relación entre la dimensión factores intrínsecos con desempeño laboral en los usuarios internos.

10.3.2 Análisis de factores extrínsecos relacionados con desempeño laboral

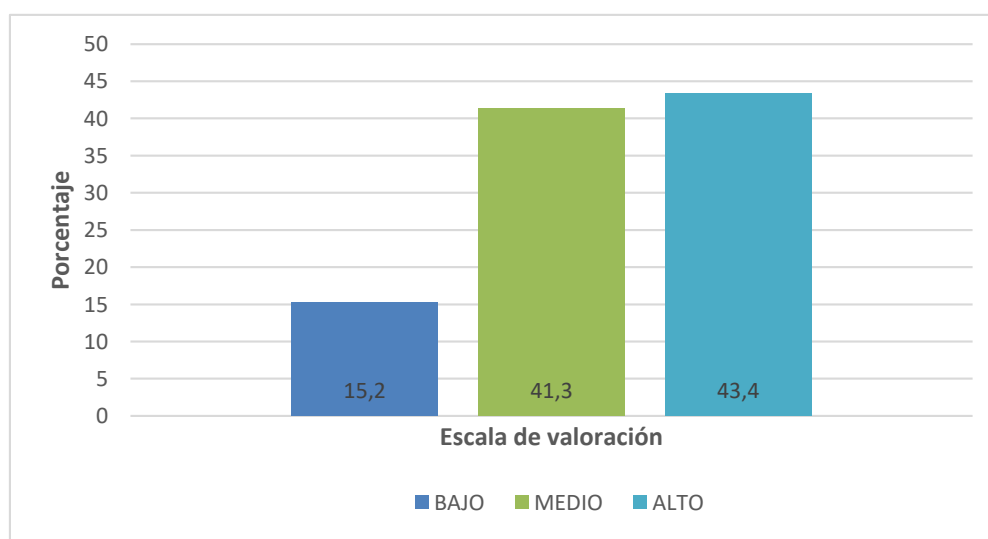
Cuadro 17. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la dimensión factores extrínsecos

NIVELES	F	%
BAJO	7	15.2
MEDIO	19	41.3
ALTO	20	43.4
Total	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta satisfacción laboral

Figura 9. Resultados del análisis de porcentaje de la dimensión factores extrínsecos



En el cuadro 17, figura 9, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 15,2 % presentan en la dimensión factores extrínsecos un nivel bajo, el 41,3 % medio y el 43,4% alto.

Cuadro 18. Resultados del análisis de correlación de factores extrínsecos y desempeño laboral

Correlaciones				
			FACTORES EXTRÍNSECOS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FACTORES EXTRÍNSECOS	Coeficiente de correlación	1,000	0,100
		Sig. (bilateral)		0,508
		N	46	46
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,100	1,000
		Sig. (bilateral)	0,508	
		N	46	46

Nota: Sig.(bilateral)=p valor, valor normal de p valor 0.05 (5%)

Fuente: Instrumento encuesta satisfacción y desempeño laboral

En el cuadro 18 se aprecia que la correlación entre la dimensión factores extrínsecos y desempeño laboral de los usuarios internos del Municipio de Achocalla, es positiva baja, hallándose con un valor p calculado de: $p=0,508$ (50%), y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,100 lo que significa que ambos resultados se corroboran; es decir, no existe relación entre la dimensión factores intrínsecos con desempeño laboral en los usuarios internos.

10.4 Análisis de la variable satisfacción y su inherencia a la variable desempeño laboral desde la perspectiva del usuario interno

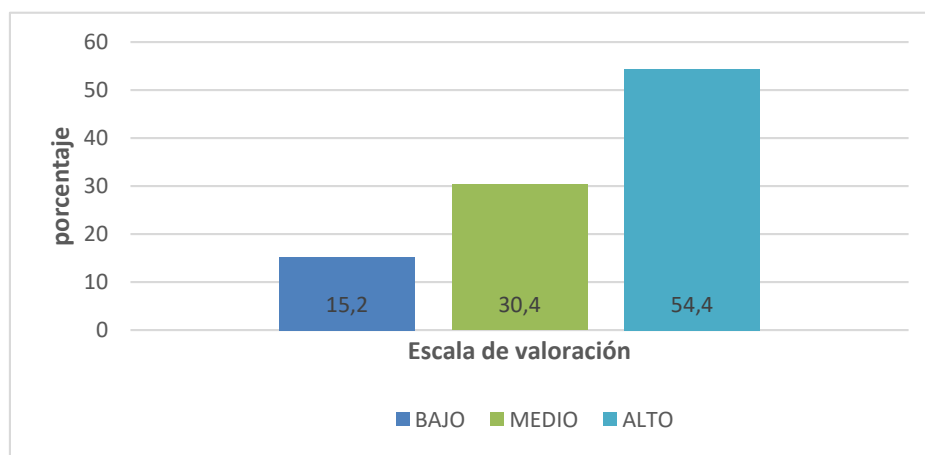
Cuadro 19. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral

NIVELES	f	%
BAJO	7	15,2
MEDIO	14	30,4
ALTO	25	54,4
Total	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta satisfacción laboral

Figura 10. Resultados del análisis de porcentaje de la variable satisfacción laboral



En el cuadro 19, figura 10, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 15,2 % presentan el nivel de satisfacción laboral bajo, el 30,4 % medio y el 54,4 % alto.

Cuadro 20. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de tablas cruzadas entre las variables satisfacción y desempeño laboral.

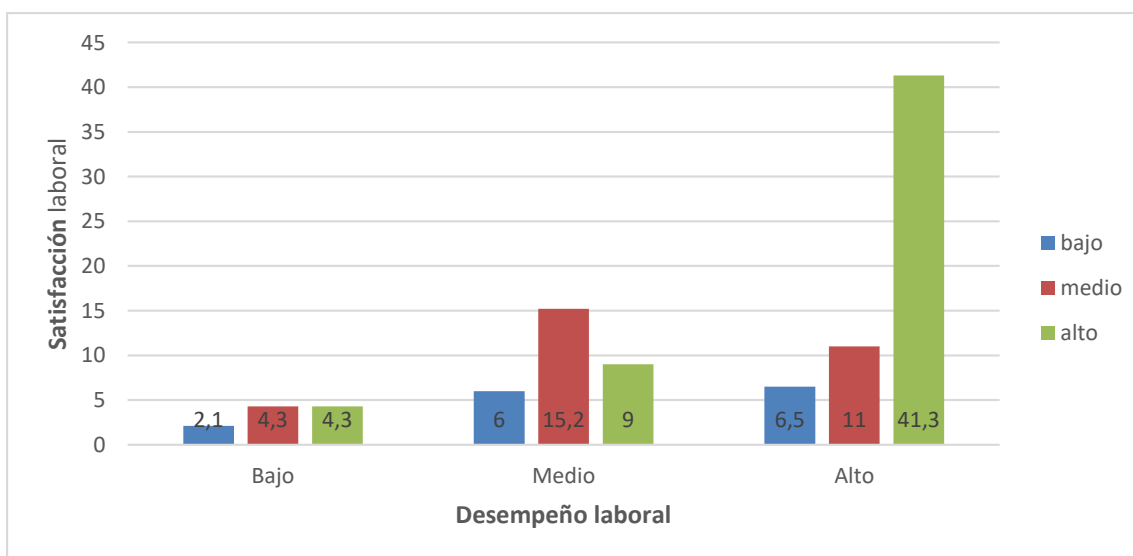
		Desempeño laboral				total
		bajo	bajo	medio	alto	
Satisfacción laboral	bajo	f	1	3	3	7
		%	2,1	6	6,5	15,2
	medio	f	2	7	5	14
		%	4,3	15,2	11	30,4
	alto	f	2	4	19	25
		%	4,3	9	41,3	54,4

total	f	5	14	27	46
	%	11	30	59	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta satisfacción y desempeño laboral

Figura 11. Resultados del análisis de porcentaje de tabla cruzada entre las variables satisfacción y desempeño laboral



Se observa en el cuadro 20, figura 11 que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 2,1% de los trabajadores que tienen un bajo nivel de satisfacción laboral y desempeño laboral, el 6 % presentan baja satisfacción laboral y un nivel medio de desempeño laboral, 6,5 presenta baja satisfacción y un alto nivel de desempeño laboral. El 4,3 % presenta un nivel bajo de satisfacción laboral y un bajo nivel de desempeño laboral, el 15,2% presenta un nivel medio de satisfacción laboral y un nivel medio de desempeño laboral, él 11% presenta un alto de satisfacción laboral y un nivel alto de desempeño laboral. El 4,3% presenta un alto nivel de satisfacción y un bajo nivel de desempeño laboral, el 9% presenta un nivel medio de satisfacción laboral y un nivel medio de desempeño laboral. El 41,3% presenta un alto nivel de satisfacción laboral y un alto nivel de desempeño laboral.

10.5 Análisis de la variable desempeño laboral y sus dimensiones en el enfoque de competencias

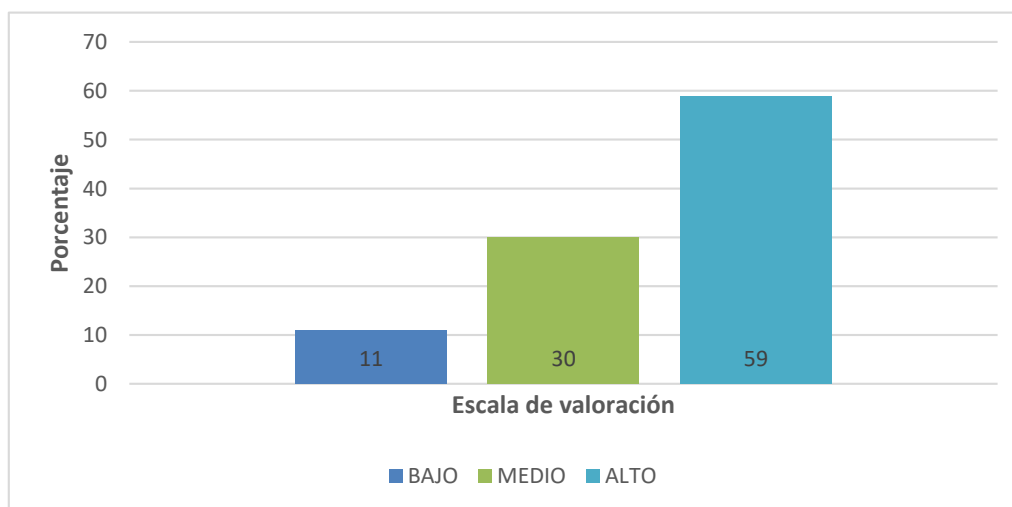
Cuadro 21. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral

NIVELES	f	%
BAJO	5	11
MEDIO	14	30
ALTO	27	59
Total	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta desempeño laboral

Figura 12. Resultados del análisis de porcentaje de la variable desempeño laboral



En el cuadro 21, figura 12, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 11 % presentan el nivel de desempeño laboral bajo, el 30 % medio y el 59 % alto.

Cuadro 22. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la dimensión saber

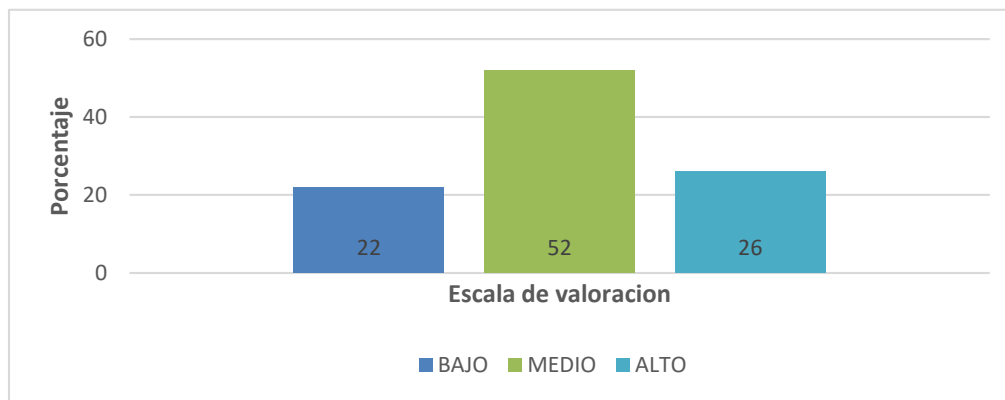
NIVELES	f	%
---------	---	---

BAJO	10	22
MEDIO	24	52
ALTO	12	26
Total	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta desempeño laboral

Figura 13. Resultados del análisis de porcentaje de la variable dimensión saber



En el cuadro 22, figura 13, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 22 % presentan en la dimensión saber un nivel bajo, el 52 % medio y el 26 % alto.

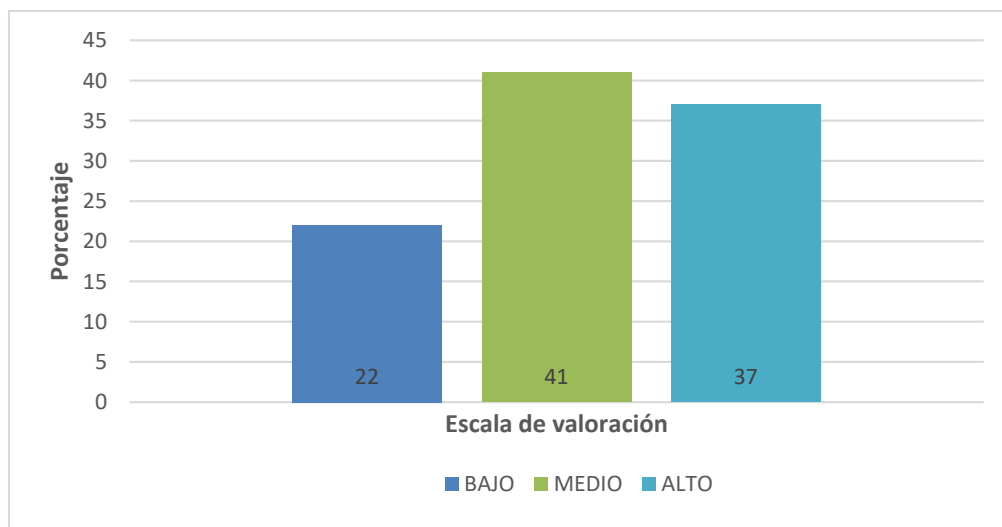
Cuadro 23. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la dimensión saber hacer

NIVELES	f	%
BAJO	10	22
MEDIO	19	41
ALTO	17	37
Total	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta desempeño laboral

Figura 14. Resultados del análisis de porcentaje de la dimensión saber hacer



En el cuadro 23, figura 14, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 22 % presentan en la dimensión saber hacer un nivel bajo, el 41 % medio y el 37 % alto.

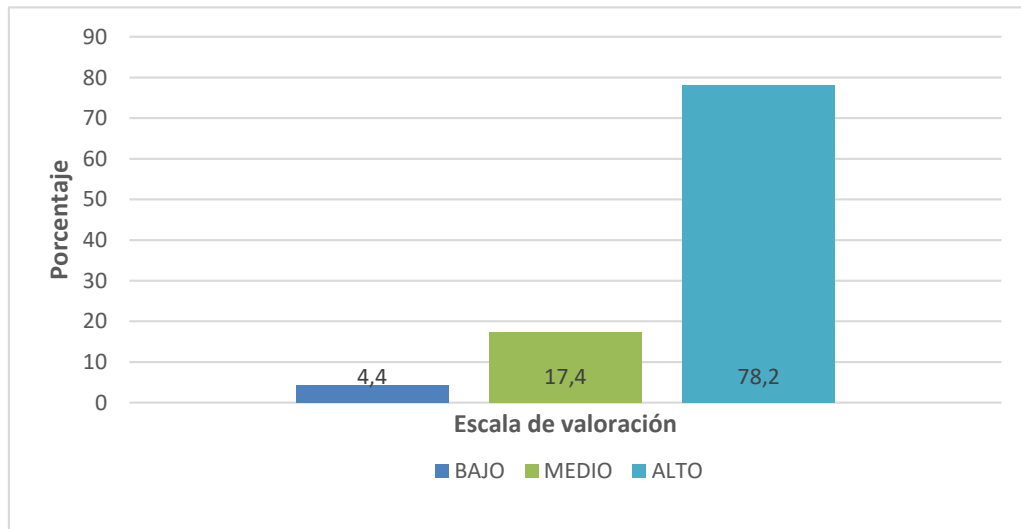
Cuadro 24. Resultados del análisis de frecuencias y porcentajes de la dimensión saber estar

NIVELES	f	%
BAJO	2	4,4
MEDIO	8	17,4
ALTO	36	78,2
Total	46	100

Nota: f =frecuencia %: porcentaje

Fuente: Instrumento encuesta desempeño laboral

Figura 15. Resultados del análisis de porcentaje de la dimensión saber estar



En el cuadro 24, figura 15, se aprecia que de los 46 usuarios internos del Municipio de Achocalla el 4,4 % presentan en la dimensión saber estar un nivel bajo, el 17,4 % medio y el 78,2 % alto.

XI. DISCUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla, periodo 2022. En ese contexto, de acuerdo a los resultados obtenidos se contrastó los mismos con los resultados de los trabajos de investigación que se utilizaron como antecedentes del presente estudio, partiendo con la comparación con los estudios realizados en el ámbito internacional (Chile, Argentina, y Perú). Sin embargo, se tomó en cuenta para el presente trabajo de investigación que las condiciones laborales, culturales y estilos de vida son diferentes a los de nuestro país.

Es así que, a diferencia con el estudio realizado por J. Sánchez y L. Núñez. (1) Que tuvo como objetivo determinar y analizar la relación existente entre Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de red de salud chota Perú, en el cual concluyó que entre las Características Sociales y demográficas de los Trabajadores: El 91,8% están entre 20- 50 años de edad, el 64,5% son de sexo femenino; 97,4% son asistenciales; el 52,3% nombrados; 71% tiene más de 5 años trabajando en la institución y son técnicos de enfermería. Perciben el Clima Organizacional: 61,3% por mejorar; 36,8% saludable y 1,9% no saludable. En relación la variable satisfacción laboral: el 65,2% de trabajadores se encuentran satisfechos; 30,3% ni satisfecho ni insatisfecho y 4,5% insatisfecho; La relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores es altamente significativa ($p \leq 0.001$) lo que permite aceptar la hipótesis de investigación planteada. sin embargo, en concordancia con el presente trabajo las características sociodemográficas y sociales son las siguientes: el 43% están entre 18 a 25 años de edad; el 70% es de sexo femenino; el 39% cuanta con ítem institucional; y el 52% tiene trabajando en la institución de 1 a 4 años. Y nivel de significancia entre las variables satisfacción y desempeño laboral es de un valor p calculado de 0,263 (26%), y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,168 lo que significa que ambos resultados

se corroboran; es decir, no existe relación entre satisfacción con desempeño laboral en los usuarios internos. siendo mayor al valor $p > 0,05$).

En relación con lo obtenido por Lucas J. Pujol-Cols. (2) En su revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes, refiere que la satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. son dos principalmente los motivos que parecieran justificar este interés en el objeto de estudio. El primero, emerge fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño. El segundo, se desprende de la relevancia moral del fenómeno al constituir un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental. En el presente estudio, se obtuvo que la mayoría de los usuarios internos perciben un nivel de satisfacción alto con un porcentaje de 54,4 %; medio 30,4% y bajo 15,2%. siendo los indicadores que más los motivan los relacionados a la dimensión factores extrínsecos en el nivel alto un 43,4%; y en relación a la dimensión factores intrínsecos en el nivel medio un 52%.

Respecto a los resultados obtenidos por N. Henríquez, F. Ganga-Contreras, L. Pedraja, A. Monteverde. (3) En su estudio con el título nivel de satisfacción y motivación laboral de los y las profesionales matronas del Hospital de Puerto Montt-Chile. indica que el principal activo de las organizaciones está constituido por sus trabajadores, por lo cual se debe prestar una especial atención a su motivación y satisfacción, y también a la relación con el desempeño. En donde se logró determinar que los profesionales poseen niveles de motivación media-alta en todas las dimensiones estudiadas. Respecto a los factores de satisfacción, el estudio arrojó un nivel medio-bajo, en la mayoría de los factores medidos. Se tiene que los mismos, no concuerdan con los resultados de la

presente investigación que arrojaron que la mayoría de los usuarios internos del establecimiento del Municipio de Achocalla presentan un alto nivel de satisfacción de 54,4%; y un coeficiente de correlación Rho de Spearman bajo entre las variable satisfacción y desempeño laboral con un resultado de 0,168. Entre la dimensión factores intrínsecos y desempeño laboral se obtuvo una correlación Rho de Spearman muy baja de 0,092; y entre la dimensión factores extrínsecos y desempeño laboral una correlación Rho de Spearman baja de 0,100.

Por otro lado, en comparación con los resultados del estudio realizado por M. Chiang. G. Riquelme, P. Rivas. (4) El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción. Se concluyó respecto al estrés que todos los grupos de trabajo se ubican en el cuadrante baja tensión, baja demanda psicológica, alto control laboral y alto apoyo global. Respecto a la variable Satisfacción laboral el promedio general en las líneas de trabajo evaluadas es de 3,8 puntos, lo que denota un nivel mediano de satisfacción laboral. Las correlaciones permiten concluir que a mayor percepción de las variables de Satisfacción laboral y mayor Control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés. Además, la dimensión de Apoyo Social Laboral Global aumenta la Satisfacción Laboral, permitiendo disminuir el estrés. el presente estudio, determinó que existe una correlación baja (0.168) entre satisfacción y desempeño laboral en los usuarios internos de los establecimientos de salud, lo que significa que la satisfacción laboral con sus indicadores de satisfacción que le produce tener un trabajo, oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar, oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer lo que le gusta, apoyo a los objetivos y metas a alcanzar, satisfacción con el sueldo, participación en las decisiones, trato por parte de la institución, satisfacción con el ámbito físico, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones formación y promoción, satisfacción con las prestaciones sindicales no tienen relación directa con las dimensiones saber, saber hacer, saber estar del desempeño laboral.

En el estudio por Y. Morales. (5) Que tiene como título Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin. en donde se evaluaron las dimensiones extrínseca e intrínseca de la satisfacción laboral. La población laboral fue relativamente joven (edad media de 38,8 años y DE: $\pm 6,8$), con discreta predominancia del sexo femenino (67,50 %). Conclusiones: El 28 % de los trabajadores tuvieron nivel alto de satisfacción laboral, de ellos, los médicos obtuvieron el mayor grado de satisfacción (83,3 %). El 48 % tuvo un nivel medio de satisfacción; además, uno de cada cuatro trabajadores mostró un bajo nivel de satisfacción. Los trabajadores con tiempo de servicio ≤ 3 años fueron los que mostraron el mayor nivel de satisfacción laboral. Se observó que un menor tiempo de servicio se obtiene un mayor nivel de satisfacción laboral. En el presente trabajo de investigación se evidencio predominante es el grupo etario comprendidos entre la edad 18-25 con 43%, sin embargo, las edades que perciben un alto nivel de satisfacción son entre 26 a 45 años. Con un porcentaje de 35%; un 70% es de sexo femenino. En relación al tiempo de servicio en la institución. Se obtuvo un nivel alto de satisfacción con un porcentaje de 26 % entre los trabajadores con un tiempo de servicio entre 1 a 4 años. Siendo el resultado similar al descrito estudio el indicador tiempo de servicio en la institución.

En el estudio por R. Yslado, R. Norabuena, T. Loli, E. Márquez. (6) Que titula: relaciones funcionales entre el burnout y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú. Cuya conclusión fue que existe relación funcional significativa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral; el burnout es predictor de la satisfacción laboral. No se han encontrado diferencias significativas al comparar la tasa de prevalencia del burnout alto, según las variables sociodemográficas y laborales. En contraste con los resultados obtenido en el presente trabajo en cuanto a la variable de satisfacción laboral la significancia de la variable es de 0,26 siendo mayor al valor

$p > 0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula; es decir, No existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud; no obstante, existe una correlación positiva baja de 0,168 entre ambas variables.

El estudio de J. Cerna. (7) Que lleva por título: motivación laboral en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Santa Margarita 2016. Una vez tabulados y graficados los datos, se procedió al análisis e interpretación de los mismos, evidenciándose, de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, que existe correlación positiva media (0,443) entre las variables; sin embargo, los resultados de la prueba estadística Regresión Logística Ordinal, evidenciaron que la significancia de la motivación laboral (0,894) y de la percepción del desempeño laboral (0,677), no rechazan la hipótesis nula; es decir, la motivación laboral no incide en la percepción del desempeño laboral de los trabajadores de la citada institución. Los resultados obtenidos en el presente estudio son muy similares. sin embargo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable satisfacción laboral y desempeño laboral es positiva baja 0,168. La prueba estadística para comprobar la hipótesis fue correlación de Spearman, con un resultado de 0,26 siendo mayor al valor $p > 0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula.

Estudios realizados en el ámbito nacional:

M. Flores. (8) En su estudio con el título: Estrés, Incentivo y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto Miguel de Cervantes cuyos resultados obtenidos muestran que existe un nivel de correlación altamente significativo entre satisfacción, incentivo y estrés laboral, con la aplicación de la Correlación de Pearson se pudo confirmar las tres hipótesis alternas o del investigador, las cuales indican que si existe relación entre incentivo y estrés laboral; si existe relación entre estrés y satisfacción laboral; si existe relación entre satisfacción e

incentivo laboral. En relación al presente trabajo de investigación la variable satisfacción para un mejor análisis se tomaron en cuenta dimensiones: factores extrínsecos también llamados factores higiénicos, y factores intrínsecos o motivaciones. La relación con la variable de desempeño laboral es positiva baja en los usuarios internos de los establecimientos de salud. Siendo los resultados muy distintos al trabajo mencionado.

El estudio por A. Céspedes. (9) Con el título: identificar el grado de relación que existe entre la satisfacción laboral, comprendida en dos factores: intrínseco y extrínseco, y el Compromiso Organizacional comprendida en tres dimensiones: afectivo, normativo y de continuación. Los resultados obtenidos son muy interesantes, que en su mayoría corroboran teorías, entre ellos podemos mencionar que, si existe una relación entre Satisfacción Laboral y compromiso organizacional, y que se tienen niveles más altos de Compromiso Normativo y de Satisfacción Extrínseca, adicionalmente se puede analizar que a mayor edad se tiene mayor compromiso organizacional, y a menor edad se tiene mayor satisfacción laboral. En contraste con los resultados obtenidos en el presente estudio la relación entre las variables satisfacción y desempeño laboral es de 0,168. Factores intrínsecos y desempeño laboral es de 0,092 y factores extrínsecos y desempeño laboral es de 0,100. Además, Con un nivel de satisfacción alto de 54,4%, en la dimensión factores intrínsecos un 52% nivel medio, y en la dimensión factores extrínsecos 43% nivel alto. En relación a desempeño laboral que los usuarios internos perciben en un 59% es de un nivel alto, en la dimensión saber un 52% nivel medio, en la dimensión saber hacer 41% nivel medio, y en la dimensión saber estar un 78% nivel alto.

En el estudio de J. Huanca (10) Con el título: Satisfacción Laboral del personal de Enfermería para la mejora continua de la calidad del Poli consultorio C.P.S. El Alto, gestión 2019. Cuyos resultados y conclusiones son que la satisfacción laboral según la dimensión extrínseca es alta (65%) pero no causan motivación

si están presentes, solo previenen la insatisfacción y según la dimensión intrínseca es media (65%), siendo motivadores del trabajo pueden incrementar el rendimiento laboral. Los aspectos que generan mayor satisfacción son: pagan una suma justa por el trabajo que realiza (90%), la relación con sus superiores es cordial (60%), tengo empatía con mis colegas de trabajo (70%), la comunicación aparenta ser buena en el servicio (60%), el personal considera que tienen conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar su trabajo (100%), disfrutan de la labor que realizan en su trabajo (85%), se sienten felices por los resultados que logran en su trabajo (80%), su trabajo es un reto estimulante cada día (80%), su trabajo es una fuente de realización personal (70%). Los aspectos que generan mayor insatisfacción son: no se retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que trabajan (80%), no reciben alimentación por trabajar en un área de riesgo (70%), deficiente solidaridad entre compañeros de trabajo (70%), deficiencia en recursos materiales (60%), cuando hacen un buen trabajo no reciben el reconocimiento que debería recibir (65%), los que hacen bien su trabajo no tienen una buena oportunidad de ser promovidos (70%). En relación a los resultados del presente trabajo de investigación. El nivel de satisfacción es alto en un 54,4%, la dimensión que los usuarios internos percibieron con mayor satisfacción son los factores extrínsecos con los siguientes indicadores: Satisfacción con el sueldo, participación en las decisiones, trato por parte de la institución, satisfacción con el ámbito físico, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones formación y promoción, satisfacción con las prestaciones sindicales.

Finalmente es estudio realizado por C. Lacoa. (11) En donde describe que La satisfacción laboral de los trabajadores del sector de la salud es una pieza fundamental que forma parte la definición de la calidad de atención prestada. Con el título: factores vinculados con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud servicio de hematología del Hospital Materno Infantil Caja Nacional de Salud La Paz 2do semestre gestión 2020. Cuyos resultados fueron que el

personal de salud del servicio de Hematología; tiene una satisfacción regular 64.3% para los factores extrínsecos, satisfacción pésima 96.4% para los factores intrínsecos. Referente al Nivel de Satisfacción laboral General 100% pésimo del total de encuestados, el análisis individual de cada grupo de factores encontramos dentro la categoría de factores extrínsecos tienen un nivel de satisfacción medio en un 61.4%, mientras que para los factores intrínsecos su nivel es medio en un 46.4%. En Conclusión, existe la relación significativa entre los factores extrínsecos e intrínsecos con la Satisfacción Laboral, teniendo una Correlación Positiva considerable (0.619), quedando así probado la influencia de dichos factores con la satisfacción laboral. En relación al presente trabajo los usuarios internos de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla perciben en un 54,4 % un nivel alto de satisfacción, en la dimensión factores intrínsecos un 52% nivel medio, y factores extrínsecos un 43% nivel alto. No se realizó la correlación entre factores extrínsecos e intrínsecos. Pero si la correlación entre variable satisfacción y variable desempeño laboral.

XII. CONCLUSIONES

Una vez tabulados y graficados los datos, de las encuestas aplicadas a 46 usuarios internos de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla, se procedió al análisis e interpretación de los mismos, contrastando los resultados con los objetivos de la presente investigación, llegándose a las siguientes conclusiones:

Respecto, al objetivo general que pretendía determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla, periodo 2022. manifestar que si bien existe correlación positiva baja entre las variables de 0,168; el nivel de significancia de las mismas no es lo suficiente para que la variable satisfacción laboral incida sobre la variable desempeño laboral de 0,26; es decir, no hay relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los usuarios internos de los establecimientos de salud del citado municipio. Por lo que se realizó un contraste del resultado con la hipótesis del presente trabajo de investigación, De acuerdo con los resultados obtenidos la significancia de la variable satisfacción es de 0,26 siendo mayor al valor $p > 0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula; es decir, No existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla.

En relación, al primer objetivo específico que pretendía describir las características sociodemográficas de los usuarios internos relacionadas con satisfacción global. Los resultados del estudio señalan que el grupo etario predominante es de 26 a 35 años de edad, entre médicos, auxiliares de enfermería, licenciadas de enfermería, odontólogos, choferes y administradores. De los mismos un mayor porcentaje cuanta con ítem institucional (Sedes, Ministerio de Salud). Y en promedio se encuentran desempeñando funciones entre 1 a 4 años. Sin embargo, el grupo etario que manifiesta un nivel alto de

satisfacción se encuentran comprendidas entre 26 a 45 años, y las que manifiestan menor satisfacción laboral son el grupo etario comprendido entre 18 a 25 años.

En relación al tiempo de servicio en la institución los usuarios que llevan trabajando en el Municipio de Achocalla entre 1 a 4 años refieren un nivel de satisfacción alto. En relación a los que llevan trabajando entre 3 meses a 1 año quienes manifiestan un nivel de satisfacción bajo.

Con coherencia al segundo objetivo específico, que consistió describir la relación entre factores intrínsecos y desempeño laboral. se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos que, no hay relación con la dimensión factores intrínsecos y desempeño laboral de los usuarios internos de los establecimientos de salud, en vista que el nivel de significancia de la dimensión es de 0,50 mayor al valor $p > 0,05$; y una correlación positiva muy baja de 0,09

El tercer objetivo específico, consistió en describir la relación entre factores extrínsecos y desempeño laboral. sin embargo, los resultados del estudio nos señalan que existe correlación positiva débil de 0,100 entre ambas. no obstante, no hay relación entre la dimensión factores extrínsecos y desempeño laboral de los trabajadores, siendo la significancia de 0,50 mayor al valor $p > 0,05$.

En cuanto al cuarto objetivo específico que consistió en inherir la variable satisfacción a desempeño laboral desde la perspectiva del usuario interno, se obtuvo primeramente los resultados de la variable satisfacción dando como resultado que más de 50 por ciento se encuentra altamente satisfecho, posteriormente se procedió a inherir ambas variables, satisfacción a desempeño laboral y se ultima de acuerdo a los resultados que el mayor porcentaje de usuarios internos perciben un alto nivel de satisfacción laboral y un alto nivel de desempeño laboral.

Y el último objetivo específico consistió en contextualizar las dimensiones de desempeño laboral en el enfoque de competencias de los usuarios internos, en los resultados se aprecia un nivel alto de desempeño laboral con mayor predominio hacia la dimensión saber estar.

Finalmente, se concluyó que pueden existir otros factores que inciden en la satisfacción laboral de los usuarios internos, pues en el presente estudio, la variable satisfacción evidenció no tener mayor impacto y/ o relación sobre la variable desempeño laboral respecto al análisis con estadística inferencial habiéndose encontrado una correlación baja entre ambas. a pesar de que los usuarios internos de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla tienen una percepción alta de satisfacción y desempeño laboral.

XIII. LIMITACIONES

Entre las limitaciones podemos mencionar que no se cuenta con estudios previos que describan estas variables en el Municipio de Achocalla. Asimismo, tampoco se evidenciaron estudios a nivel local, y nacional en otros periodos de tiempo que permitan estudios comparativos.

Por otro lado, entre el personal del municipio directivo (Responsable municipal de salud) y otros, se evidenciaron cambios. Por lo que la disponibilidad de apoyo para el presente trabajo se vio afectada en tiempo.

También, es de mencionar que la mayoría del personal del municipio son contratos eventuales y/o consultores en línea lo que no garantiza estabilidad laboral y probablemente las respuestas estén siendo sujetas al misma.

XIV. RECOMENDACIONES

1. Generar espacios para la comunicación asertiva, entre los trabajadores de la salud y directivos, con el objetivo de fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso por el Municipio; así como, periódicamente realizar eventos recreativos y deportivos que fortifiquen los vínculos de confraternidad entre los trabajadores.
2. Establecer una política de estímulos para los usuarios internos, por el cumplimiento de metas, enfocados en la satisfacción laboral, crecimiento personal y profesional.
3. Elaborar indicadores de gestión de calidad, por área, y establecimiento de salud tomado en cuenta la distribución población para la prestación de servicio a efecto de establecer estándares de desempeño laboral y mecanismos de control, que permitan previa evaluación, vincular los procesos de selección y de capacitación, de acuerdo a las exigencias de los citados indicadores.
4. En base a lo previamente indicado, adaptar y aplicar un instrumento de evaluación y/o lista de cotejo, para la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores, que permita de manera objetiva determinar su nivel de desempeño y satisfacción con el mismo, a efecto de mantener activas las fortalezas y fortalecer las debilidades detectadas.
5. Y por último profundizar el presente estudio, incluyendo otros factores que permitan determinar su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, utilizando para la recolección de datos, el instrumento de evaluación elaborado por la institución, a efecto de identificar los factores y/o causas que no permiten que los trabajadores tengan un más alto desempeño laboral en todas las dimensiones; considerando que, para la investigación materia de atención, se utilizó un cuestionario, tipo escala de Likert, auto evaluativo.

COMPONENTE REFERENCIAL

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Villalobos J, Zambrano L, clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores - red de salud chota. Rev. Recién, 2020; (2).
- 2.- Pujol-Cols et al. / Estudios Gerenciales, 2018; (146): 3-1.
- 3.- Henríquez N, Ganga-Contreras E, Pedraja L, Monteverde A. Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. 2017.
- 4.- Chiang M. Riquelme G, Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Ciencia & Trabajo.2018; (69).
- 5.- Y. Morales. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María). [<https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09.2019>].
- 6.- Yslado R, Norabuena R, Loli T, Marquez E. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horiz Med. 2019; (4): 41-49.
- 7.- Jenny C. Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita [Tesis]. Perú: escuela de postgrado universidad Cesar Vallejo; 2017.
- 8.- M. Flores, estrés, incentivo y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto miguel de cervantes, Tesis de Grado presentada para la obtención del Grado de Licenciatura. 2019.
- 9.- A. Céspedes. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una entidad pública de salud. tesis de grado, 2020.
- 10.- J. Huanca Malle Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Poli consultorio Caja Petrolera de Salud El Alto. Tesis de grado, 2019.
- 11.- C. Lacoa, factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud servicio de hematología hospital de especialidades materno infantil CNS regional la paz. Tesis de grado, 2020.

- 12.-** Ramos G, López L, Martínez M. Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2007; 15 (2): 63-72.
- 13.-** Bonillo D, Francisco M. la satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. Universidad de Almería; 2002: 189-200.
- 14.-** G. M. Pablos. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres (sitio en Internet) Tesis para optar doctorado. Universidad de Extremadura. [<http://bit.ly/2ApwPS9>]. Acceso el 7 de diciembre de 2017.
- 15.-** Aparicio L. comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital Corazón de Jesús La paz; 2017.
- 16.-** Huanca J. Satisfacción laboral del personal de enfermería del poli consultorio caja petrolera de salud el Alto;2019.
- 17.-** González Y. Satisfacción laboral en los usuarios internos de los establecimientos de salud región Larecaja tropical La Paz.; 2017.
- 18.-** Chávez A. cantidad del personal médico y administrativo como factor de influencia en la atención de salud en las mujeres usuarias del centro materno infantil senkata; 2014.
- 19.-** Juarez S. Clima organizacional, satisfacción laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* 2012; 50 (3): 307-314.
- 20.-** Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. [<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/> Año]: VII; 100: 2019.
- 21.-** Bastardo N. Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.2014
- 22.-** Honnoun G. satisfacción laboral. Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración.2011.
- 23.-** Dos Santos A. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *La Educación Superior*, 2016. 45(178), 79-95. [<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>].

- 24.-** E. Granda, la insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador quipuyamayoc:116-122.
- 25.-** Carta orgánica del gobierno autónomo municipal de Achocalla. Publicado por el Órgano Electoral Plurinacional en el marco del Referendo de Estatutos Autonómicos o Cartas Orgánicas 2017 La Paz, abril de 2017.
- 26.-** Bilbao V, Vega M. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Centro nacional de condiciones del trabajo. 1999.
- 27.-** Robles p. evolución del desempeño laboral. Academia accelerating the world's research. UPIICSA XVII, VII,50-51:2009.
- 28.-** García M, Lujan M, Martínez M. Satisfacción del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc; 200715 (2): 63-72.
- 29.-** Diccionario filosófico marxista. 2017
[<https://www.filosofia.org/enc/ros/sab.htm>].
- 30.-** Roldán P. 02 de octubre, 2017. Economipedia.
[<https://economipedia.com/definiciones/saber-hacer-know-how.html>].
- 31.-** Euroinnova. International online education. 2004/2022
[<https://www.euroinnova.edu.es/blog/saber-ser-saber-estar>].
- 32.-** P. Condori. Niveles de investigación. 2020.
[<https://www.aacademica.org/cporfirio/17>].
- 33.-** Ley N° 3131, Ley del Ejercicio Profesional Médico, de 8 de agosto de 2005.
- 34.-** Decreto Ley N° 15629, Código de Salud, de fecha 18 de Julio de 1978.
- 35.-** Decreto Supremo N° 23318-A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública del 3 de noviembre de 1992.
- 36.-** Reglamento interno Ministerio de Salud Estado Plurinacional de Bolivia. 2015

ANEXOS



CUESTIONARIO SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

Compromiso de **CONFIDENCIALIDAD**

Estimado (a) colega:

Juntos buscamos visibilizar con el presente cuestionario, “En qué medida la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral del personal de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla”. Es preciso indicar que su participación será anónima y la información que usted brinde tendrá el carácter de confidencial, y su uso será solo para fines de la presente investigación.

En caso tuviese alguna pregunta en el desarrollo de este, no dude en preguntar al encuestador (a), quien resolverá oportunamente su pregunta, agradeciendo por anticipado su participación.

INSTRUCCIONES GENERALES: Sírvase leer y posteriormente contestar cada ítem de forma objetiva, teniendo en cuenta la siguiente descripción:

Características sociodemográficas

Grupo etario	Cargo	Sexo
a) De 18 a 25 años	a) Médico	g) Femenino
b) De 26 a 35 años	b) Enfermera	h) Masculino
c) De 36 a 45 años	c) Aux. de Enf.	
d) De 46 a 55 años	d) Administrador	
e) De 56 años a más	e) Chofer	
	f) Odontólogo	

Características laborales

Lugar de trabajo	Tipo de relación contractual	Tiempo de trabajo en la institución
- C.S.....	a) Consultor en línea	a) De 3 a 6 meses
	b) Contrato eventual	b) Mayor a 6 meses, pero menor a 1 año
	c) Ítem	c) De 1 año a 4 años
		d) De 5 años a más

Por favor sírvase marcar con una equis (X) la respuesta seleccionada en cada ítem.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL S 20/23

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de enunciados, lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con una X la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejante a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

Insatisfecho			indiferente	satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
1	La satisfacción que le produce tener un trabajo por sí mismo.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
4	El salario que usted recibe.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
5	Apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
10	La temperatura de su lugar de trabajo.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
11	Las oportunidades de formación que le ofrece.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
13	Las relaciones personales con sus superiores.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Muy Bastante Algo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Muy Bastante Algo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.	Muy Bastante Algo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	Muy Bastante Algo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Muy Bastante Algo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	Su participación en las decisiones de su establecimiento de salud.	Muy Bastante Algo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su establecimiento de salud.	Muy Bastante Algo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	El grado en que su institución cumple el convenio y leyes laborales.	Muy Bastante Algo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	Muy Bastante Algo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL EVADEST

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de enunciados, lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con una X la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

Alternativas:

1 = Nunca;

2 = Ocasionalmente;

3 = Algunas veces;

4 = Frecuentemente;

5 = Siempre.

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
1	Considera usted conocer los procedimientos de su trabajo.					
2	Se involucra en lograr alta calidad en su trabajo.					
3	Cumple con las responsabilidades que se le asigna.					
4	Cumple con los estándares del trabajo.					
5	Hace un uso adecuado de los equipos y las instalaciones.					
6	Colabora con sus compañeros de trabajo.					
7	Considera usted aplicar adecuadamente los procedimientos de su trabajo.					
8	Se preocupa por la calidad de su labor.					
9	Resuelve problemas rutinarios.					
10	Su rendimiento está acorde con las exigencias del trabajo.					
11	Conoce el funcionamiento de los dispositivos de su área.					
12	Muestra una actitud positiva.					
13	Muestra disponibilidad por aprender sobre su trabajo.					
14	Comete pocos errores.					
15	Avisa y participa en la solución de problemas.					
16	Su productividad corresponde a su puesto de trabajo.					
17	Muestra habilidad y destreza en su labor.					
18	Muestra disposición para el trabajo en equipo.					

MUY AGRADECIDA POR SU COLABORACIÓN.

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene una lista de enunciados, lea cuidadosamente cada una de ellas y marque la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

 dolly.laime@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

Características sociodemográficas y laborales

Grupo etario

- a) De 18 a 25 años
- b) De 26 a 35 años
- c) De 36 a 45 años

Activar
Ve a C

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

La escala que usa este cuestionario es de tipo Likert, se consideraron los criterios desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho de 1 a 7 puntos, en las siguientes categorías: muy satisfecho=7, bastante satisfecho=6, algo satisfecho=5, indiferente=4, algo insatisfecho=3, bastante insatisfecho=2, muy insatisfecho=1

La satisfacción que le produce tener un trabajo por sí mismo

1 2 3 4 5 6 7
Muy insatisfecho Muy satisfecho

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca

1 2 3 4 5 6 7
Muy insatisfecho Muy satisfecho

Activar
Ve a Config

Muy insatisfecho Muy satisfecho

Las oportunidades de promoción que tiene

1 2 3 4 5 6 7

Muy insatisfecho Muy satisfecho

Las relaciones personales con sus superiores

1 2 3 4 5 6 7

Muy insatisfecho Muy satisfecho

La supervisión que ejercen sobre usted

1 2 3 4 5 6 7

Muy insatisfecho Muy satisfecho

Activar W
Ve a Configuración

Muy insatisfecho Muy satisfecho

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL
La escala que usa este cuestionario es de tipo Likert, con las siguientes alternativas
1 = nunca; 2 = ocasionalmente; 3 = algunas veces; 4 = frecuentemente; 5 = siempre

Considera usted conocer los procedimientos de su trabajo.

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

Se involucra en lograr alta calidad en su trabajo

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

Activar W
Ve a Configuración

Su rendimiento está acorde con las exigencias del trabajo

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

Conoce el funcionamiento de los dispositivos de su área

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

Muestra una actitud positiva

1 2 3 4 5

Activar W
Ve a Configuración

La Paz, 01 de septiembre del 2022

Señor (a):
Dra. Epifanía Juana Quispe Laura
RESPONSABLE MUNICIPAL DE SALUD TÉCNICO
MUNICIPIO DE ACHOCALLA

Asunto : Estudio de investigación

De mi consideración:


Es grato dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez solicitarle las facilidades del caso a mi persona, como estudiante del programa Maestría en Salud Pública Mención Gerencia en Salud. Identificado (a) REG. UNIV. 1792189, Y código de matrícula N° 211527/2021. Para el desarrollo respectivo del estudio de investigación (TESIS).

“Relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla”

En este sentido, solicito a su digna persona el permiso correspondiente para la realización de encuestas al personal de salud de los distintos establecimientos del Municipio de Achocalla, a fin de desarrollar la investigación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.


Dra. Laura Dolly Laime Humerez
EST. DE POSTGRADO - MEDICINA
PROGRAMA MAE. SALUD PÚBLICA MENCION GERENCIA EN SALUD


 Dra. Epifanía J. Quispe Laura
RESPONSABLE MUNICIPAL DE SALUD
TECNICO ACHOCALLA
2-9-22.
10:14 a.m.



La Paz, 02 de septiembre del 2022

Señor (a):

Dr. Frank Chacón Bozzo
COORDINADOR ACADÉMICO DE PROGRAMAS SALUD PÚBLICA DE LA UNIDAD DE
POSTGRADO DE LA FACULTAD DE MEDICINA UMSA

Asunto : Estudio de investigación

De mi consideración:


Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle la certificación correspondiente como estudiante del programa Maestría en Salud Pública Mención Gerencia en Salud. Identificado (a) REG. UNIV. 1792189, Y código de matrícula N° 211527/2021. Para el desarrollo respectivo de encuestas del estudio de investigación (TESIS).

"Relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla"

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.:


Lic. Laura Dolly Lajme Humerez
EST. DE POSTGRADO – MEDICINA
PROGRAMA MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA
MENCION GERENCIA EN SALUD


Lic. M.Sc. Alberth Alexander Iturralde Eguéz
DOCENTE TUTOR



Desarrollo Profesional



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA, NUTRICIÓN Y TECNOLOGÍA MÉDICA
UNIDAD DE POSGRADO

La Paz, septiembre 05 de 2022
U.P.G. CITE N° 1476/2022

Señor
Ing. Manuel Lucio Condori Quispe
HONORABLE ALCALDE
GOBIERNO AUTÓNOMOMUNICIPAL PRODUCTIVO ECOLOGICO DE
ACHOCALLA (G.A.M.E.P.A.)
Presente.-

Ref.: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

De mi mayor consideración:

A tiempo de saludar a su autoridad, me permito informarle que dentro la actividad académica del Programa Maestría en Salud Pública mención Gerencia en Salud de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina de la Universidad Mayor de San Andrés, se viene desarrollando el Trabajo de la Tesis Grado titulada: "RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA".

Tema que es investigado por la cursante legalmente habilitada:

Dra. Laura Dolly Laine Humerez

En ese sentido por lo expuesto SOLICITO a su autoridad, pueda colaborar a la investigadora autorizando la obtención de información necesaria que permita ejecutar el trabajo referido.

Sin otro particular, me despido con las consideraciones que el caso amerita.

Dr. M.Sc. Franck E. Chacon Boza
COORDINADOR ACADÉMICO
PROGRAMAS DE SALUD PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO





22 : P16

4

Visible: 53 de 53 va

	P1	P2	P3	P5	P4	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	4	3	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	2
2	6	7	6	3	3	2	4	2	3	5	3	3	3	4	3
3	6	7	7	6	6	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5
4	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5
5	6	3	3	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	7
6	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	4
7	3	3	3	3	6	3	2	4	3	1	2	2	4	5	2
8	7	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	6	6	3
9	5	5	3	6	5	5	6	6	5	4	2	3	7	6	4
10	6	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
11	7	4	6	5	5	5	5	5	6	5	4	2	5	5	4
12	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
13	5	7	3	3	3	7	7	5	6	7	7	7	7	5	6
14	6	6	6	7	6	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
15	5	5	5	5	6	4	5	5	2	4	4	5	6	6	4
16	5	7	7	6	6	6	6	6	6	1	5	6	6	6	3
17	5	6	6	6	6	3	6	6	6	6	4	4	3	3	6
18	5	6	6	5	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	5
19	7	7	7	7	7	4	5	6	5	6	5	5	7	6	6
20	7	4	1	4	5	3	2	2	3	2	2	3	1	3	4
21	6	6	6	7	6	7	6	6	7	5	4	6	7	6	5
22	6	6	5	4	1	4	5	5	4	4	3	4	6	5	4

Vista de datos

Vista de variables



22 : preg2

4

Visible: 53 de 53 vari

	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	DIMENSION1	DIMENSION2	SATISFACCIO N	preg1	preg7	preg9	preg11	preg14	preg15
1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5
2	3	5	6	6	5	5	6	6	6	4	4	4	4	4	3	4	5
3	6	6	6	5	4	4	4	3	7	5	5	5	4	4	5	3	4
4	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	7	5	5	6	6	6	7	5	5	6	5	4	3	4	3	3	4
6	4	5	6	7	7	5	4	5	7	5	6	5	5	5	5	4	5
7	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4
8	5	4	5	6	6	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4
9	5	6	6	7	7	6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5
10	4	4	4	4	4	5	4	6	5	4	4	5	5	5	3	2	4
11	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	4	5	4	4	4
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4
13	6	5	7	7	7	6	7	6	5	6	6	5	5	3	5	5	4
14	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4	5	4	4
15	6	5	6	6	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
16	4	4	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	4	5	5	2	4
17	4	5	3	6	6	5	4	4	6	5	5	5	5	5	5	3	4
18	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	5	5	3	4	2	4
19	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	5	5	5	5	5	5
20	1	1	1	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4
21	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
22	4	3	4	6	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

22 : preg2 4 Visible: 53 de

	preg2	preg3	preg4	preg8	preg10	preg16	preg17	preg5	preg6	preg12	preg13	preg18	DIMENSI ON3	DIMENSI ON4	DIMENSI ON5	DESEMP EÑOLAB
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
8	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
9	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
10	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
11	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
12	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
13	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
21	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

22 : preg2 4 Visible: 53 de 53 variat

	P1	P2	P3	P5	P4	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
22	6	6	5	4	1	4	5	5	4	4	3	4	6	5	4
23	7	4	4	5	2	4	4	5	6	2	2	3	5	5	4
24	7	5	5	5	4	7	6	5	6	6	5	5	6	6	6
25	5	5	5	6	2	6	5	6	6	1	5	5	5	3	4
26	6	5	7	6	4	6	5	5	4	4	6	6	6	6	5
27	5	6	6	5	5	4	4	5	5	5	6	6	6	5	5
28	5	5	5	3	4	4	4	5	5	6	6	4	5	6	6
29	5	5	5	1	.	6	5	3	3	1	5	4	5	6	3
30	5	5	5	6	5	4	6	4	4	3	1	4	5	5	6
31	5	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
32	6	7	7	6	6	6	6	5	5	4	6	6	6	3	3
33	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	5	3
34	5	3	4	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3
35	5	4	5	5	6	6	4	5	6	5	6	6	5	6	6
36	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	5	6
37	7	7	7	7	6	6	7	6	5	6	5	5	6	6	6
38	7	7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3
40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
41	5	3	2	5	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1
42	5	6	3	5	6	4	5	4	6	7	5	5	6	6	5
43	6	6	6	5	4	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

*BASE DE DATOS RELACION SATISFECCION Y DESEMPEÑO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

22 : preg2 4 Visible: 53 de 53 variab

	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	DIMENSION1	DIMENSION2	SATISFACCION	preg1	preg7	preg9	preg11	preg14	preg15	p
22	4	3	4	6	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	
23	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	
24	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	4	4	4	3	4	
25	1	3	2	5	6	6	1	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
26	4	5	5	6	5	5	3	4	6	5	5	5	5	4	5	3	4	
27	4	4	4	4	5	5	4	3	6	5	5	4	5	4	5	3	3	
28	4	5	5	4	3	2	2	3	5	4	4	3	4	4	4	6	5	
29	1	2	6	5	1	1	1	2	4	3	3	5	5	2	5	3	3	
30	5	7	4	6	7	7	6	7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
31	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	5	4	5	5	3	
32	5	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	5	5	5	5	5	5	
33	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
34	4	5	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
36	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	4	4	4	4	5	
37	6	6	5	5	5	5	5	5	7	6	6	5	5	4	5	5	5	
38	6	5	4	4	5	6	5	6	6	5	5	5	4	4	3	5	5	
39	1	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
41	1	1	1	1	1	1	3	2	4	2	2	5	5	5	5	5	4	
42	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	
43	5	5	5	4	4	5	3	2	6	5	5	3	4	4	4	3	3	

Vista de datos Vista de variables



22 : preg2 4 Visible: 5

	preg2	preg3	preg4	preg8	preg10	preg16	preg17	preg5	preg6	preg12	preg13	preg18	DIMENSI ON3	DIMENSI ON4	DIMENSI ON5	DESEMP EÑOLAB
22	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4
23	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
24	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
26	3	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4
27	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
28	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4
29	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
35	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4
37	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
38	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
42	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4

1

*BASE DE DATOS RELACION SATISFECCION Y DESEMPEÑO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

22 : preg2 4 Visible: 53 de 53 vari

	P1	P2	P3	P5	P4	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
43	6	6	6	5	4	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5
44	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
45	4	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6
46	5	6	4	5	5	5	5	4	4	6	6	6	5	5	5
47															
48															

*BASE DE DATOS RELACION SATISFECCION Y DESEMPEÑO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

22 : preg2 4 Visible: 53 de 53 variab

	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	DIMENSION1	DIMENSION2	SATISFACCIO N	preg1	preg7	preg9	preg11	preg14	preg15
43	5	5	5	4	4	5	3	2	6	5	5	3	4	4	4	3	3
44	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
45	5	5	6	6	4	4	3	2	6	5	5	3	5	5	4	4	5
46	3	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5
47																	

*BASE DE DATOS RELACION SATISFECCION Y DESEMPEÑO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

22 : preg2 4 Visible: 53 c

	preg2	preg3	preg4	preg8	preg10	preg16	preg17	preg5	preg6	preg12	preg13	preg18	DIMENSI ON3	DIMENSI ON4	DIMENSI ON5	DESEMP EÑOLAB
43	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
46	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47																

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	POBLACION DE LA RED No 6 MURILO -INGAVI DE LA GESTION 2022																									
2	MUNICIPIO	TOTAL	<1 año	1 año	2 años	3 años	4 años	5-9 años	10-14 años	15-19 años	20-39 años	40-49 años	50-59 años	60-64	65+	MEF (15-49)	Embarazos Esperados	Partos Esperados	10-49 Varones	10-49 Mujeres	25-64 PAP	30-49 IVVA	7-9 Mujeres	7-9 varones	16 años	17 años
3	MUNICIPIO		2,004	2,09	2,22	2,29	2,245	12,91	14,14	13,2	38,53	15,76	12,32	5,164	12,7	33,71	2,3	1,18	41,08	40,55	24,69	16,37	3,895	3,86	2,04	1,961
4	C.S ACHOCALLA	5649	113	118	125	129	127	729	799	746	2177	890	696	292	717	1904	130	67	2321	2291	1395	925	220	218	115	111
5	CS.DISTRITO 8	5847	117	122	130	134	131	755	827	772	2253	921	720	302	742	1971	134	69	2402	2371	1444	957	228	226	119	115
6	C.S.NORTE ACHOCALLA	1369	27	29	30	31	31	177	194	181	528	216	169	71	174	462	31	16	562	555	338	224	53	53	28	27
7	C.S. LAYURI	1160	23	24	26	27	26	150	164	153	447	183	143	60	147	391	27	14	477	470	286	190	45	45	24	23
8	C.S TUNI	785	16	16	17	18	18	18	111	104	302	124	97	41	100	265	18	9	323	318	194	129	31	30	16	15
9	C.S DISTRITO 9	2430	49	51	54	56	55	314	344	321	936	383	299	125	308	819	56	29	998	985	600	398	95	94	50	48
10	C.S CHAÑOCAHUA	1007	20	21	22	23	23	23	142	133	388	159	124	52	128	339	23	12	414	408	249	165	39	39	21	20
11	C.S WIPACA	750	15	16	17	17	17	17	106	99	289	118	92	39	95	253	17	9	308	304	185	123	29	29	15	15
12	VERGEL	998	20	21	22	23	22	22	141	132	385	157	123	52	127	336	23	12	410	405	246	163	39	39	20	20
13	SUB TOTAL	19.995	297	310	329	339	332	1.828	2.094	1.955	5.707	2.334	1.825	765	1.880	4.993	341	175	6.085	6.005	3.657	2.424	577	572	408	392

CENTRO DE SALUD VERGEL



CENTRO DE SALUD DISTRITO 7 NORTE ACHOCALLA



CENTRO DE SALUD UYPACA



CENTRO DE SALUD ALPACOMA



CENTRO DE SALUD DISTRITO 8



CENTRO DE SALUD LAYURI



CENTRO DE SALUD CHAÑOCAGUA



CENTRO DE SALUD PUCARANI



CENTRO DE SALUD 6 DE AGOSTO



CENTRO DE SALUD TUNI



CENTRO DE SALUD CON INTERNACION ACHOCALLA

