



Universidad Tecnológica Nacional

Facultad Regional Santa Cruz

**Carrera: Tecnicatura Universitaria en
Administración**

Alumna: Saravia Verón Carla Romina

Año: 2023

1.1.- Tema:

“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG”.

1.2.- Resumen/Abstract:

La satisfacción laboral es una variable dependiente del Modelo de Comportamiento Organizacional, que permite estudiar y evaluar cómo influye la misma en el desempeño del empleado, analizando su relación con las demás variables dependientes tanto a nivel de productividad, ausentismo y la rotación del empleado.

Se puede destacar la importancia de cómo afecta la satisfacción, en distintos niveles, para un buen desempeño laboral de los trabajadores. Ambas variables construyen las bases de un buen funcionamiento organizacional, que se utilizan de referencia para identificar si los empleados se desempeñan adecuadamente en el desarrollo de sus funciones y así contribuir a los objetivos organizacionales.

De esta manera, la presente investigación tiene la finalidad de desarrollar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Regional de Rio Gallegos.

2.1. - Definición del problema:

¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG?

2.2. - Breve descripción:

La satisfacción es una variable que influye en la calidad del trabajo desempeñado por el personal, es por ello que la presente investigación pretende desarrollar la relación entre desempeño y satisfacción laboral.

Desarrollar la relación entre las variables de satisfacción y desempeño laboral, permiten demostrar que gran parte de los factores que afectan el desempeño dependen considerablemente de la satisfacción laboral, que pueden influir y/o condicionar las actitudes de los empleados frente a su labor.

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, por lo es fundamental para una organización destacar la satisfacción de los empleados, ya que a partir de allí se reflejará en los resultados positivos en la productividad. De caso contrario, si se presenta un bajo nivel de satisfacción laboral, se verá reflejado negativamente en el desempeño del personal.

3.1. - Objetivo general:

Demostrar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG.

3.2. - Objetivos específicos:

- 1) Analizar la situación actual de la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imagen del HRRG.
- 2) Identificar y describir las variables determinantes de la satisfacción laboral.
- 3) Considerar las variables dependientes, en relación con la satisfacción laboral.
- 4) Organizar y realizar encuesta, al personal administrativo.
- 5) Procesar e interpretar los datos obtenidos de la encuesta realizada.
- 6) Identificar los factores que permite evaluar que tan satisfecho se encuentra el empleado.
- 7) Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imagen del HRRG.
- 8) Mostrar los elementos claves en el desempeño laboral del personal.
- 9) Relacionar el nivel de satisfacción laboral del personal con su desempeño laboral.

3.3. - Hipótesis:

“El grado de satisfacción laboral influye positiva o negativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG.”

4. - Matriz de consistencia con el Plan de obtención de datos:

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO GRAL.	HIPOTESIS	VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		
"Satisfacción laboral y su relación con el desempeño del personal administrativo en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG"	¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG?	Demostrar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG.	"El grado de satisfacción laboral influye positiva o negativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG."	Satisfacción Laboral	"Actitud general de un individuo hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él." (Robbins, Comp. Org.)	Encuesta de escala de Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Valor de la tarea Trabajo Justo Trabajo equitativo Resultados		
				Desempeño laboral			"El desempeño en un puesto, es el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él." (Chiavenato, Administración RR.HH.)	Cuestionario de Evaluación de desempeño	Recompensa	Remuneración Reconocimiento personal Crecimiento profesional
									Condiciones de trabajo	Ambiente Herramientas de trabajo Horario Trato recibido
					Talento humano	Capacidades Conocimiento Percepción de la tarea Esfuerzo individual				
Productividad	Rendimiento Adaptación Calidad									
Factores internos	Ambiente laboral Comunicación Motivación									
Responsabilidad	Asistencia Puntualidad Compromiso									

PLAN DE OBTENCION DE DATOS

Población:	La población se compone por el personal administrativo que se desempeña en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Regional de Río Gallegos.
Fuentes	El plantel de 10 administrativos, que cumple sus funciones en las área del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG.
Localización de las fuentes:	Las fuentes se encuentran localizadas en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Regional de Río Gallegos, en la provincia de Santa Cruz.
Instrumento de recolección de datos: Características:	El instrumento seleccionado para la recolección de datos, será el de Encuesta, mediante el desarrollo un cuestionario auto administrado, en donde el personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imágenes deberá contestar una cantidad de 24 opciones cerradas. El cuestionario se formará por opciones que se fundamenten en las dos variables que se desarrollan, a fin de dar respuestas y medición a los indicadores.

5. - Marco teórico

A fin de sustentar la presente investigación se desarrolla el marco teórico de las dos variables a estudiar, desarrollando sus conceptos y principales características, como así también la relación entre las mismas.

5.1. - Satisfacción laboral:

El autor Stephen P. Robbins, presenta la siguiente definición de satisfacción en el puesto; *“El término satisfacción en el puesto se refiere a la actitud general de un individuo hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.”* (Stephen P. Robbins, 1996).

A fin de ampliar el concepto, se cita la definición de la autora Martha Alles, *“La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo. Tiene una fuerte relación con su propio medio cultural y social y con cómo su entorno percibe el trabajo.”* (Martha Alles, 2007)

De esta manera, se resume un sentimiento positivo y emocional que una persona experimenta en relación con su trabajo y su entorno.

5.1.1. - Factores que determina la satisfacción en el puesto

El autor Robbins en su libro Comportamiento Organizacional (2007), destaca los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto:

- Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental: Los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y su capacidad, y que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están desempeñando. Estas características hacen que el trabajo sea desafiante desde un punto de vista mental. Los puestos que implican muy pocos desafíos causan aburrimiento, pero demasiado desafío crea frustración y sentimiento de fracaso. En condiciones de desafío moderado, la mayoría de los empleados experimentarán placer y satisfacción.
- Recompensas equitativas: Los empleados desean sistemas de salarios y políticas de ascenso que les parezcan justos, definidos y acordes con sus expectativas. Cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales y los niveles de sueldos en la comunidad, es probable que haya satisfacción. Así también, hay personas que están dispuestas a aceptar menos dinero para poder trabajar

en una ubicación preferida o en un puesto menos exigente, o para tener mayor discrecionalidad en el trabajo que realizan y en las horas que trabajan. Pero la clave al vincular el pago con la satisfacción no es el monto absoluto que uno recibe; más bien es la percepción de equidad. De manera similar, los empleados buscan políticas y prácticas de ascenso justas. Los ascensos proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y mejor estatus social. En consecuencia, los individuos que perciben que las decisiones en ese sentido se realizan de manera equitativa y justa, probablemente experimenten satisfacción en sus puestos.

- Condiciones de trabajo que constituyen un respaldo: Los empleados están preocupados con su ambiente de trabajo, tanto por su comodidad personal como porque facilita un buen desempeño. Los estudios demuestran que los empleados prefieren entornos físicos que no sean peligrosos ni incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deben estar en ningún extremo. Además, la mayoría de los -empleados prefieren trabajar cerca de su casa, en instalaciones limpias y relativamente modernas, y con instrumentos y equipo adecuados.
- Colegas que apoyen: Para la mayoría de los empleados, el trabajo también llena su necesidad de interacción social. Por tanto, tener compañeros amigables de trabajo y que apoyen, conduce a una mayor satisfacción en el puesto. El comportamiento del jefe es un determinante principal de la satisfacción. Por lo general, los estudios encuentran que la satisfacción del empleado incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, alaba el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra un interés personal en ellos.
- Ajuste personalidad-puesto: Un buen ajuste entre la personalidad de un empleado y su ocupación da por resultado un individuo más satisfecho. En esencia, la gente con tipo de personalidad congruente con su vocación seleccionada debe encontrar que tiene los talentos y habilidades correctos para satisfacer los requerimientos del puesto; por ello, es más probable que tenga éxito en dichos puestos, y, a causa de este éxito, que tenga una mayor probabilidad de obtener una alta satisfacción en su trabajo.

5.1.2. - Efectos en la satisfacción e insatisfacción en el trabajo

Evaluar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo de cierto número de elementos discretos del empleo. Stephen Robbins presenta una estructura teórica acerca de los comportamientos de –salida-voz-lealtad-negligencia–, útil para comprender las consecuencias de la insatisfacción. Estas cuatro respuestas, que difieren una de la otra en dos dimensiones: constructiva/destructiva y activa/pasiva. Dichas respuestas se definen como:

- Salida: Comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.
- Voz: Tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad. Espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.
- Negligencia: Permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

5.1.3. - Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño:

El interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto al desempeño del empleado. Robbins evalúa el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, ausentismo y la rotación del personal. En lo que se destaca lo siguiente:

Productividad: Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-desempeño pueden resumirse en la afirmación de que “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Una revisión cuidadosa de la investigación indica que, si hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, las correlaciones son consistentemente bajas. Sin embargo, la introducción de variables moderadoras ha mejorado la relación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos.

La conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa. Si uno hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto.

Ausentismo: Existe una relación consistentemente negativa entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación es moderada. Aunque tiene sentido que es más probable que los empleados insatisfechos falten al trabajo, otros factores tienen un impacto sobre la relación y reducen el coeficiente de correlación. Al igual que con la productividad, los factores externos pueden actuar para reducir la correlación.

Se puede citar a Martha Alles (2007), que indica que “*Los empleados con baja satisfacción laboral, cuando incurren en ausencias no necesariamente lo hacen en forma premeditada, sino que son*

más propensos a faltar por motivos menores que no justificarían una ausencia en una persona motivada por su tarea”.

La satisfacción en el trabajo y la rotación: La satisfacción también se relaciona de manera negativa con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la que existe con el ausentismo. Un moderador importante de la relación entre la satisfacción y la rotación es el nivel de desempeño del empleado. En específico, el nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de aquellos con desempeño superior, dado que es común que la organización desarrolle esfuerzos considerables para conservar a esa clase de personal. (otorgando aumentos de salario, aprecio, reconocimientos, mejores oportunidades para ascender, etc.). Todo lo opuesto tiende a aplicarse para quienes tienen mal desempeño, la organización se esfuerza poco para retenerlos.

Entonces, se esperaría que la satisfacción en el trabajo fuera una influencia más significativa para la permanencia de los trabajadores con desempeño deficiente, que para la de los empleados de alto rendimiento. Sin importar el nivel de satisfacción, es más probable que los últimos continúen con la organización porque el reconocimiento, los elogios y otras recompensas que reciben les dan más razones para quedarse.

5.2. - DESEMPEÑO LABORAL

En cuanto al desempeño laboral, Idalberto Chiavenato define en su libro de Administración de Recursos Humanos de la siguiente manera, “...comportamiento de la persona que lo ocupa (puesto). Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente.” (Idalberto Chiavenato,2007).

El mencionado autor, desarrolla el análisis de los objetivos y beneficios a través de diferentes métodos de evaluación, mediante la evaluación de desempeño. De esta manera se estudia las causas y las distintas perspectivas, que permiten mejorar los resultados en el desempeño de los empleados. Definiendo “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.”

Asimismo, los autores Finkowsky y Krieger explican “Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales”. Por su parte, “la *evaluación del desempeño* se realiza para establecer si todos los integrantes de la organización realizan su trabajo de la mejor manera posible, y si esto es suficiente para asegurar el logro de los objetivos organizacionales propuestos.” (Finkowsky y Krieger,2011).

En resumen, el desempeño laboral es el grupo de acciones observables que permite la obtención de resultados satisfactorios con relación a metas de cada organización. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características propias que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados.

5.2.1. – Determinantes de la evaluación de desempeño

Idalberto Chiavenato (2009), destaca que toda persona necesita recibir realimentación sobre su desempeño para saber cómo ejerce su trabajo y para hacer las correcciones correspondientes. Para tener idea de los potenciales de las personas, la organización también debe saber cómo desempeñan sus actividades. De esta manera, las personas y las organizaciones necesitan saber todo respecto a su desempeño. Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

1. *Recompensas.* La evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos.
2. *Realimentación.* La evaluación proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que interactúa el colaborador, tanto de su desempeño, como de sus actitudes y competencias.
3. *Desarrollo.* La evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes (aquello que podrá aplicar con más intensidad en el trabajo) y los débiles (aquello que debe mejorar por medio del entrenamiento o el desarrollo personal).
4. *Relaciones.* La evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que le rodean (gerentes, pares, subordinados) porque sabe qué tan bien evalúan su desempeño.

5. Percepción. La evaluación proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas en su derredor piensan respecto a él. Esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.

6. Potencial de desarrollo. La evaluación proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores, de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etc.

7. Asesoría. La evaluación ofrece, al gerente o al especialista de recursos humanos, información que le servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores.

6.1.- Desarrollo metodológico: Explicación

La presente investigación será de alcance descriptivo correlacional, dado que se describen dos variables, la satisfacción laboral y el desempeño laboral, y como objetivo general se intenta demostrar la relación de las mencionadas variables en el personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por imágenes del HRRG.

Para llevar a cabo la recopilación de datos, el instrumento seleccionado es la Encuesta, que está compuesta por 24 afirmaciones, relacionadas con el desarrollo de sus funciones como administrativo/a, y que se basan en las variables claves de satisfacción y desempeño laboral. Su propósito es proporcionar una medición a los indicadores, que permitirán dar respuesta a las dimensiones que se relacionan con las variables mencionadas.

6.2.- Instrumento de recolección de datos

El proceso de aplicación de la encuesta, implica la administración de un cuestionario autoadministrado, mediante un link a cada persona, en un grupo de 10 individuos que conforman el personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG. Estos participantes deberán otorgar puntuaciones, del 1 al 5 a una serie de 24 afirmaciones, donde 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

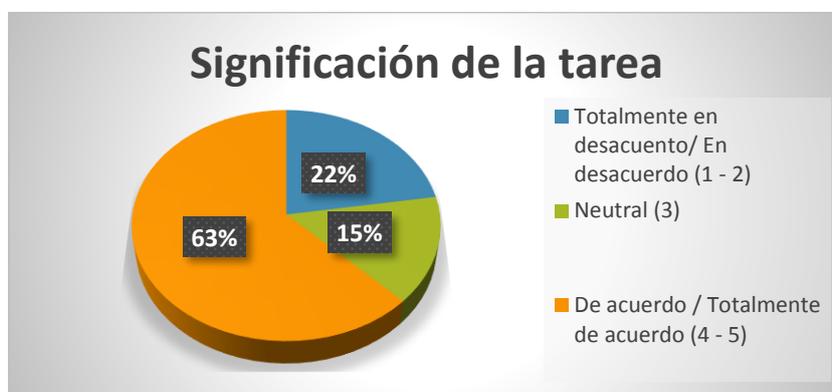
6.3.- Resultados de la aplicación de los instrumentos y explicación

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento de recolección de datos al personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG.

Con el fin de realizar la tabulación de datos, y procesar los mismos, se otorga un rango de referencia a la escala de respuesta, de la siguiente manera:

ESCALA	RANGO	TENDENCIA
1	Totalmente en desacuerdo	NEGATIVA
2	Desacuerdo	
3	Neutral	NEUTRAL
4	De acuerdo	POSITIVA
5	Totalmente de acuerdo	

DIMENSION:		SIGNIFICACION DE LA TAREA		
Ítem	Totalmente en desacuerdo/ En desacuerdo	Neutral	De acuerdo / Totalmente de acuerdo	TOTAL
1. Siento que mi trabajo es valioso.	1	0	9	10
2. Encuentro que mi trabajo se ajusta a mis capacidades y habilidades.	2	1	7	10
3. Encuentro que en mi grupo de trabajo las tareas se distribuyen de acuerdo a las capacidades de cada uno.	3	4	3	10
4. Me encuentro a gusto con el trabajo que realizo.	3	1	6	10
TOTALES	9	6	25	40
PORCENTAJE	23%	15%	63%	100%



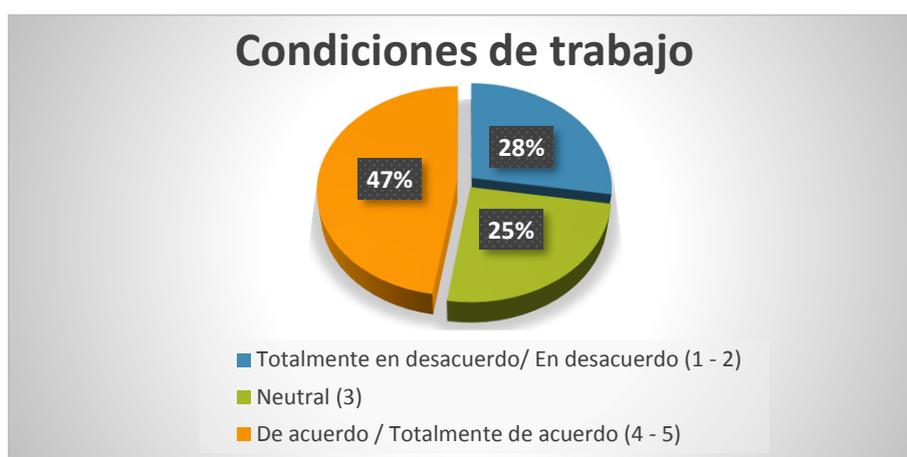
Análisis: El nivel de porcentaje positivo, se asocia al desarrollo de tareas que permiten a las personas utilizar sus habilidades y capacidades, estableciendo un desafío moderado en su trabajo.

DIMENSION:		RECOMPENSA		
Ítem	Totalmente en desacuerdo/ En desacuerdo	Neutral	De acuerdo / Totalmente de acuerdo	TOTAL
5. En términos de salario y lo que demanda mi puesto de trabajo, encuentro que mi salario se adapta a mis expectativas económicas.	7	3	0	10
6. Me siento valorado/a en mi desempeño o esfuerzo laboral.	4	4	2	10
7. Tengo oportunidades adecuadas de crecimiento y desarrollo profesional.	5	3	2	10
TOTALES	16	10	4	30
PORCENTAJE	53%	33%	13%	100%



Análisis: Las respuestas negativas se asocia con la falta de políticas de recompensa, crecimiento y reconocimiento laboral, que estén alineadas a las expectativas de las personas en relación al desarrollo de sus tareas.

DIMENSION:		CONDICIONES DE TRABAJO		
Ítem	Totalmente en desacuerdo/ En desacuerdo	Neutral	De acuerdo / Totalmente de acuerdo	TOTAL
8. Las condiciones y distribución del lugar de trabajo, facilitan el desempeño de mi trabajo.	4	4	2	10
9. Se brindan las herramientas y tecnologías necesarias para realizar su trabajo con facilidad.	5	4	1	10
10. Me encuentro a gusto con mi horario laboral.	2	0	8	10
11. Recibe un buen trato de sus compañeros y jefes.	0	2	8	10
TOTALES	11	10	19	40
PORCENTAJE	28%	25%	48%	100%



Análisis: Se aprecia una ligera tendencia positiva en las respuestas obtenidas, lo que sugiere una correlación entre la importancia de un entorno físico adecuado y un buen ambiente laboral, en lo que respecta a la comodidad personal y su influencia en un desempeño óptimo.

DIMENSION: TALENTO HUMANO				
Ítem	Totalmente en desacuerdo/ En desacuerdo	Neutral	De acuerdo / Totalmente de acuerdo	TOTAL
12. Me encuentro capacitado/a para realizar mi trabajo.	0	0	10	10
13. Cuento con los conocimientos de funcionamiento para la realización de mi trabajo.	0	0	10	10
14. Siento que mis tareas están alineadas con mis habilidades y capacidades.	1	0	9	10
15. Presento buena predisposición para la realización de tareas en mi lugar de trabajo.	1	0	9	10
TOTALES	2	0	38	40
PORCENTAJE	5%	0%	95%	100%



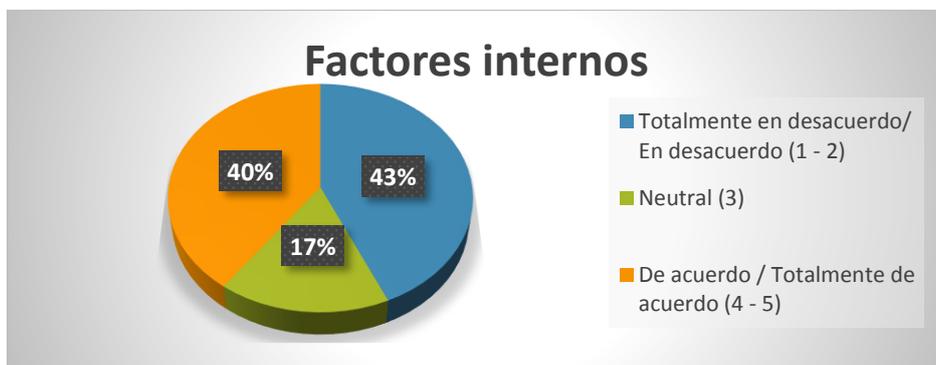
Análisis: El elevado número de respuestas positivas en relación a la dimensión de talento humano, permite establecer una conexión entre las habilidades y capacidades de cada administrativo, lo que está en concordancia con su nivel de predisposición y desempeño de sus tareas.

DIMENSION: PRODUCTIVIDAD				
Ítem	Totalmente en desacuerdo/ En desacuerdo	Neutral	De acuerdo / Totalmente de acuerdo	TOTAL
16. Cumpló eficientemente mis funciones laborales.	0	0	10	10
17. Me adapto con facilidad a los cambios en mi trabajo.	0	1	9	10
18. Me siento involucrado/a en realizar un trabajo de calidad.	0	1	9	10
TOTALES	0	2	28	30
PORCENTAJE	0%	7%	93%	100%



Análisis: Una apreciación positiva con respecto a cómo se desempeña una persona en sus tareas, permiten destacar su potencial y satisfacción en sus funciones.

DIMENSION:		FACTORES INTERNOS		
Ítem	Totalmente en desacuerdo/ En desacuerdo	Neutral	De acuerdo / Totalmente de acuerdo	TOTAL
19. Tus compañeros y jefes te inspiran a dar lo mejor de vos.	4	3	3	10
20. Se comunican de manera clara, las expectativas de trabajo.	4	1	5	10
21. Me siento motivado/a al concurrir a trabajar.	5	1	4	10
TOTALES	13	5	12	30
PORCENTAJE	43%	17%	40%	100%



Análisis: La pequeña diferencia entre las tendencias negativa y positiva se debe a la evaluación personal de los factores internos, como el ambiente laboral, comunicación y motivación, se asocia con una escasa comunicación que permita reducir las discordancias.

DIMENSION:		RESPONSABILIDAD		
Ítem	Totalmente en desacuerdo/ En desacuerdo	Neutral	De acuerdo / Totalmente de acuerdo	TOTAL
22. Asisto responsablemente todos los días a mi jornada laboral.	1	0	9	10
23. Cumpló con el horario de entrada y salida en mi lugar de trabajo.	1	0	9	10
24. En ocasiones, me expreso de manera constructiva para mejorar las condiciones en mi trabajo.	1	3	6	10
TOTALES	3	3	24	30
PORCENTAJE	10%	10%	80%	100%



Análisis: La asistencia, puntualidad y compromiso, se reflejan en una óptima adaptación del personal a sus roles laborales, lo que mejora su desempeño y enfatiza conductas responsables.

En síntesis:

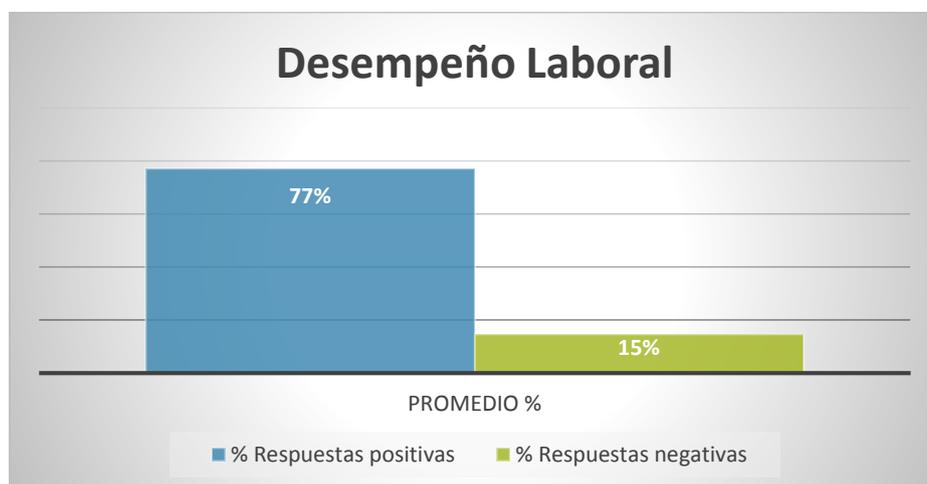
A fin de evaluar las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral, se analiza desde las respuestas positivas y negativas de las dimensiones de cada variable. Destacando lo siguiente:

VARIABLE	SATISFACCION LABORAL	
	% Respuestas positivas	% Respuestas negativas
SIGNIFICACION DE LA TAREA	63%	23%
RECOMPENSA	13%	53%
CONDICIONES DE TRABAJO	48%	28%
PROMEDIO %	41%	34%



Análisis: El nivel de porcentaje en respuestas positivas, permite destacar la satisfacción laboral de personal administrativo enfatizando una actitud positiva con su puesto laboral.

VARIABLE	DESEMPEÑO LABORAL	
DIMENSION	% Respuestas positivas	% Respuestas negativas
TALENTO HUMANO	95%	5%
PRODUCTIVIDAD	93%	0%
FACTORES INTERNOS	40%	43%
RESPONSABILIDAD	80%	10%
PROMEDIO %	77%	15%



Análisis: El alto porcentaje de respuestas positivas se convierte en un indicador clave para determinar el buen desempeño del personal administrativo en el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades.

7. Conclusiones

Al inicio de la presente investigación se plantea la siguiente pregunta *¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo del Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG?* Esta pregunta permitió explorar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el contexto mencionado.

Tras analizar los datos recopilados mediante el instrumento de recolección y revisar la teoría desarrollada en esta investigación, permite identificar una influencia positiva de la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo. A pesar de trabajar en un entorno sin oportunidades de reconocimiento y promoción, falta de políticas de comunicación laborales efectivas, los resultados sugieren que, en general, el personal administrativo mantiene una actitud positiva en la realización de sus tareas, que implica destacar sus capacidades y habilidades.

En cuanto al desempeño laboral, los datos muestran una fuerte correlación positiva con los niveles de satisfacción. Esta conexión entre la satisfacción y la autoevaluación de desempeño efectuada, permite destacar la apreciación sistemática de la productividad observada, esencial para el éxito de cualquier organización, ya que un grupo de trabajo involucrado con su tarea tiende a lograr resultados más satisfactorios en sus funciones y responsabilidades.

En resumen, la hipótesis *“El grado de satisfacción laboral influye positiva o negativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG.”*, se respalda con los datos internos obtenidos, que indican una relación significativa entre las mediciones de las variables, donde un mayor grado de satisfacción laboral se traduce en un mejor desempeño del personal administrativo.

8. - Bibliografía

- ✚ Chiavenato Idalberto, (2007) *ADMINISTRACION DE RR.HH. – El Capital Humano de las Organizaciones* – 8va EDICIÓN - Madrid: McGraw-Hill, 2007.
- ✚ Stephen P. Robbins, (1996) *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Teoría Y Practica* – 7ma EDICIÓN – México: Prentice Hall, 1996.
- ✚ Robbins, S. y Judge, T., (2009) *Comportamiento organizacional*. 13 edición México: PEARSON EDUCACIÓN.
- ✚ Alles, Martha Alicia. (2007) *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias* -1a ed. - Buenos Aires: Granica
- ✚ Franklin Finkowsky, E. y Krieger, M. (2011) *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

9. – Anexos

Encuesta

A continuación, se presenta una serie de opciones, relacionadas al trabajo que realiza como administrativo/a en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes del HRRG. Agradezco responda su opinión marcando con una tilde en la que considere expresar mejor su punto de vista. No hay respuestas correctas, ya que todas son opiniones y percepciones personales. *Las respuestas son en una escala del 1 al 5, en donde 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.*

1. Siento que mi trabajo es valioso.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

2. Encuentro que mi trabajo se ajusta a mis capacidades y habilidades.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

3. Encuentro que en mi grupo de trabajo las tareas se distribuyen de acuerdo a las capacidades de cada uno.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

4. Me encuentro a gusto con el trabajo que realizo.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

5. En términos de salario y lo que demanda mi puesto de trabajo, encuentro que mi salario se adapta a mis expectativas económicas.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

6. Me siento valorado/a en mi desempeño o esfuerzo laboral.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

7. Tengo oportunidades adecuadas de crecimiento y desarrollo profesional.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

8. Las condiciones y distribución del lugar de trabajo, facilitan el desempeño de mi trabajo.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

9. Se brindan las herramientas y tecnologías necesarias para realizar su trabajo con facilidad.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

10. Me encuentro a gusto con mi horario laboral.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

11. Recibe un buen trato de sus compañeros y jefes.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

12. Me encuentro capacitado/a para realizar mi trabajo.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

13. Cuento con los conocimientos de funcionamiento para la realización de mi trabajo.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

14. Siento que mis tareas están alineadas con mis habilidades y capacidades.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

15. Presento buena predisposición para la realización de tareas en mi lugar de trabajo.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

16. Cumpló eficientemente mis funciones laborales.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

17. Me adapto con facilidad a los cambios en mi trabajo.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

18. Me siento involucrado/a en realizar un trabajo de calidad.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

19. Tus compañeros y jefes te inspiran a dar lo mejor de vos.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

20. Se comunican de manera clara, las expectativas de trabajo.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

21. Me siento de motivado/a al concurrir a trabajar.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

22. Asisto responsablemente todos los días a mi jornada laboral.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

23. Cumpló con el horario de entrada y salida en mi lugar de trabajo.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta

24. En ocasiones, me expreso de manera constructiva para mejorar las condiciones en mi trabajo.

Puntuación más baja 1 2 3 4 5 Puntuación más alta