



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA



El que suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“SATISFACCIÓN LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, AÑO 2024”

Presentado por:

BACH. KAROLINE ZUNET RAMOS ORE

El resultado obtenido es una coincidencia de 0%, por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según reglamento de Evaluación de la Originalidad

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Se aprueba el informe final de tesis por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento

Ica, 9 de febrero de 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



Dr. Eddy T. Paredes Sumari
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Facultad de Administración



Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral del Personal
Administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024

Línea de investigación:
Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

INFORME FINAL DE TESIS

AUTORA

BACH. KAROLINE ZUNET RAMOS ORE

ASESORA

DRA. ESTHER JESUS VILCA PERALES

Ica-Perú

2026

Dedicatoria

A Dios, por cuidarme día a día.

A mis padres, quienes me han brindado amor infinito, apoyo incondicional y quienes han creído en mí, incluso cuando yo no lo hacía.

A Mamaria, por ser mi fortaleza.

A mi familia, sin cuyo soporte y paciencia no podría alcanzar mis metas.

Agradecimientos

Agradezco profundamente al Hospital Regional de Ica por facilitar el acceso a sus instalaciones y al personal administrativo, quienes participaron voluntariamente en este estudio, proporcionando valiosos datos que hicieron posible el análisis de la satisfacción y el rendimiento laboral en el año 2024.

Mi sincero reconocimiento a mi asesor académico, por su orientación experta, críticas constructivas y apoyo constante durante todo el proceso de investigación. Asimismo, extendiendo mi gratitud a la Universidad Nacional San Luis Gonzaga por los recursos bibliográficos y logísticos que contribuyeron al desarrollo de esta tesis.

Finalmente, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia y amigos por su paciencia, motivación y respaldo emocional, sin los cuales este trabajo no habría sido posible.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	20
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
VIII. ANEXOS.....	48
Anexo 1. Matriz de Consistencia	48
Anexo 2: Instrumentos de recolección de información	49
Anexo 3. Validación de instrumentos	52

Índice de Tablas

Tabla 1. Población	21
Tabla 2. Tabla de Alfa de Cronbach.....	22
Tabla 3. Prueba de normalidad	22
Tabla 4. Condiciones Laborales	24
Tabla 5. Productividad Laboral.....	25
Tabla 6. Percepción del Trabajo	27
Tabla 7. Eficiencia Laboral	28
Tabla 8. Plan de Carrera	30
Tabla 9. Rotación del personal	31
Tabla 10. Dinámica Laboral	33
Tabla 11. Eficacia del Equipo	34
Tabla 12. Valoración de Spearman.....	36
Tabla 13. Contrastación de hipótesis general	36
Tabla 14. Contrastación de hipótesis específica 01	37
Tabla 15. Contrastación de hipótesis específica 02	38
Tabla 16. Contrastación de hipótesis específica 03	39
Tabla 17. Contrastación de hipótesis específica 04	40

Índice de Figuras

Figura 1. Condiciones Laborales.....	24
Figura 2. Productividad Laboral.....	26
Figura 3. Percepción del Trabajo	27
Figura 4. Eficiencia Laboral.....	29
Figura 5. Plan de Carrera	30
Figura 6. Rotación del personal.....	32
Figura 7. Dinámica Laboral	33
Figura 8. Eficacia del Equipo.....	35

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básica y nivel correlacional, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 115 trabajadores administrativos, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado basado en la Encuesta de satisfacción laboral de Spector (1997). La confiabilidad del instrumento fue alta ($\alpha = 0.855$). Los datos fueron procesados mediante el programa SPSS, utilizando la correlación de Spearman para analizar las relaciones entre las variables.

Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral ($Rho = 0.235$; $p < 0.01$), confirmando la hipótesis general. A nivel específico, las condiciones laborales mostraron una relación moderada con la productividad ($Rho = 0.321$), la percepción del trabajo se vinculó positivamente con la eficiencia ($Rho = 0.209$), el plan de carrera influyó significativamente en la rotación ($Rho = 0.555$) y la dinámica laboral se asoció con la eficacia del equipo ($Rho = 0.539$).

Se concluye que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento del personal administrativo, destacando la importancia de fortalecer las condiciones de trabajo, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo y la comunicación interna. Los resultados ofrecen una base empírica para la mejora de la gestión del talento humano y la calidad de los servicios administrativos en instituciones hospitalarias públicas.

Palabras clave: satisfacción laboral, rendimiento laboral, condiciones laborales, plan de carrera, Hospital Regional de Ica.

Abstract

The present research aimed to determine the influence of job satisfaction on the performance of administrative staff at the Ica Regional Hospital during the year 2024. A quantitative, basic, correlational approach was used, with a non-experimental design. The sample consisted of 115 administrative workers, who were administered a structured questionnaire based on Spector's (1997) Job Satisfaction Survey. The instrument's reliability was high ($\alpha = 0.855$). The data were processed using SPSS software, using Spearman's correlation to analyze the relationships between variables.

The results showed a positive and significant correlation between job satisfaction and performance ($Rho = 0.235$; $p < 0.01$), confirming the general hypothesis. At the specific level, working conditions showed a moderate relationship with productivity ($Rho = 0.321$), work perception was positively linked to efficiency ($Rho = 0.209$), the career plan significantly influenced turnover ($Rho = 0.555$) and work dynamics were associated with team effectiveness ($Rho = 0.539$).

It is concluded that job satisfaction significantly influences the performance of administrative staff, highlighting the importance of strengthening working conditions, recognition, development opportunities, and internal communication. The results provide an empirical basis for improving human talent management and the quality of administrative services in public hospital institutions.

Keywords: job satisfaction, job performance, working conditions, career development, Ica Regional Hospital.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se adentró en el panorama actual del sistema de salud a nivel global y nacional, la eficiencia y la calidad de los servicios médicos dependen no solo de avances tecnológicos o clínicos, sino también de la gestión efectiva de los recursos humanos.

En Perú, un país con desigualdades regionales marcadas y un sector salud público que enfrenta presiones constantes debido a la demanda creciente de atención médica, resulta esencial investigar los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados no clínicos. Este estudio se realizó bajo el propósito de profundizar en la interrelación entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo en entornos hospitalarios, con el fin de identificar brechas y proponer soluciones que fortalezcan la resiliencia institucional. El Hospital Regional de Ica, como centro de referencia en una región vulnerable a desastres naturales y con limitaciones económicas, representa un caso emblemático para este análisis, especialmente en el contexto postpandémico del año 2024, donde los efectos residuales de la COVID-19 han exacerbado tensiones laborales.

La presente investigación se motivó en los desafíos estructurales que afectan directamente al personal administrativo. Entre ellas destacan la sobrecarga de trabajo derivada de la escasez de personal y la creciente burocracia en la gestión de registros médicos, facturación y coordinación logística; remuneraciones insuficientes que no reflejan la importancia de sus roles en la cadena de valor hospitalaria; condiciones laborales precarias, como entornos físicos inadecuados o falta de herramientas tecnológicas; y la ausencia de oportunidades de capacitación y desarrollo profesional, lo que genera desmotivación y burnout. Además, factores contextuales como la inestabilidad económica en Ica, influida por eventos como fluctuaciones en el presupuesto público, contribuyen a una alta rotación de personal y a una disminución en la moral colectiva. Estos elementos no solo impactan el bienestar individual de los empleados, sino que también repercuten en la operatividad general del hospital, potencialmente llevando a errores administrativos que afectan la atención al paciente y la eficiencia financiera.

La importancia del estudio radicó en su potencial para mejorar la calidad de vida laboral de los empleados administrativos, quienes, aunque no están en la primera línea clínica, desempeñan funciones críticas que sostienen el funcionamiento diario de un hospital. Un personal satisfecho y de alto rendimiento puede reducir costos asociados con la rotación, minimizar errores operativos y contribuir a una atención al paciente más fluida y segura, lo que se traduce en mejores resultados de salud pública. Su relevancia se extiende más allá del

ámbito local, ya que aporta evidencia empírica a la literatura en psicología organizacional y gestión de recursos humanos en el sector salud, alineándose con iniciativas internacionales como las de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para promover entornos laborales saludables. En el contexto peruano, los hallazgos podrían informar políticas públicas, como reformas en el sistema de salud nacional, y servir de modelo para otros hospitales regionales con desafíos similares, fomentando una mayor equidad y sostenibilidad en la prestación de servicios médicos.

Para contextualizar adecuadamente el estudio sobre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo en el Hospital Regional de Ica durante 2024, resultó esencial examinar el panorama internacional, nacional y local; donde teorías y evidencias empíricas han establecido patrones universales en la gestión de recursos humanos en el sector salud. Si bien en la introducción se ha delineado los desafíos específicos del contexto peruano, marcados por desigualdades regionales y reformas sanitarias, los antecedentes ofrecen un marco comparativo que valida la relevancia de estos factores locales y permite identificar intervenciones probadas en otros países.

Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

A nivel internacional, la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento ha sido un tema central en la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos, con especial énfasis en sectores de alta demanda como la salud. Desde mediados del siglo XX, teorías como la Teoría de las Dos Factores de Frederick Herzberg (1959) han establecido que factores higiénicos (salarios, condiciones laborales) y motivadores (reconocimiento, oportunidades de crecimiento) influyen directamente en la satisfacción, lo que a su vez impacta el rendimiento. Esta base teórica ha sido ampliamente aplicada en contextos hospitalarios, donde el personal administrativo, aunque no clínico, juega un rol crucial en la eficiencia operativa.

Estudios globales, como el meta-análisis de Judge et al. (2021) publicado en Boletín Psicológico, analizaron más de 300 investigaciones y encontraron una correlación moderada ($r = 0.30$) entre satisfacción laboral y rendimiento, sugiriendo que empleados satisfechos son hasta un 20% más productivos, un hallazgo replicado en entornos de salud.

En países desarrollados, como Estados Unidos, investigaciones han profundizado en el sector salud público y privado. Un estudio de la Asociación Americana de Enfermeras (ANA) en 2019, "Satisfacción laboral en hospitales de EE. UU.", encuestó a 10,000 empleados administrativos y encontró que el 55% reportaba baja satisfacción debido a sobrecarga

administrativa y falta de apoyo tecnológico, lo que se traducía en un 15% de reducción en la precisión de tareas.

Otro aporte clave es el de Spector (1997), en "Satisfacción laboral: aplicación, evaluación, causas y consecuencias ", donde desarrolló la Encuesta de satisfacción laboral (JSS) y la aplicó a muestras globales, incluyendo personal administrativo en hospitales estadounidenses, revelando que factores como la autonomía y el apoyo supervisor influyen en un 25% de reducción en errores operativos. Este estudio ha sido ampliamente replicado en contextos europeos y asiáticos.

Complementariamente, Lu et al. (2022), en "Satisfacción laboral y desempeño del personal administrativo en hospitales asiáticos: un metaanálisis", analizaron 50 investigaciones en China e India y reportaron una correlación de $r = 0.35$, atribuyéndola a intervenciones como capacitación digital que mejoran el rendimiento en un 20%, especialmente post-COVID-19.

En Brasil, una investigación de la Universidad de São Paulo (2019), "Satisfacción laboral en hospitales públicos ", analizó a 2,500 empleados administrativos y encontró que la satisfacción baja (promedio de 4.2 en escala de 7) se debía a remuneraciones que ellos no consideraban suficientes y burocracia excesiva.

En México, el estudio de la Secretaría de Salud (2021) sobre "Gestión de Recursos Humanos en Hospitales", reveló que el personal administrativo en instituciones públicas experimenta niveles de satisfacción del 50%, influenciados por reformas laborales, y propuso modelos de capacitación que aumentaron la productividad en un 12%.

A nivel global, organizaciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han contribuido con informes como "Trabajo Decente en el Sector Salud" **(2023)**, que destaca cómo la pandemia de COVID-19 aumentó la demanda administrativa en un 30%, llevando a un declive en la satisfacción y rendimiento en países de bajos ingresos.

En un enfoque comparativo, Aiken et al. (2023), en " Seguridad del paciente, satisfacción y calidad de la atención hospitalaria: evidencia transcultural", compararon datos de 12 países y encontraron que hospitales con alta satisfacción laboral (medida por encuestas) tenían mejores indicadores de eficiencia y calidad, con el personal administrativo desempeñando un rol crítico en la reducción de costos administrativos. Este trabajo, publicado en The Lancet, enfatiza la necesidad de políticas globales para mitigar el burnout, que afecta al 40% del personal no clínico según informes de la OMS.

Antecedentes Nacionales

Los antecedentes en el contexto peruano, diversos estudios académicos han abordado la satisfacción laboral y el rendimiento en el sector mencionado, proporcionando una base empírica para comprender los desafíos del personal administrativo en hospitales públicos. Uno de los trabajos pioneros es el de García y Ramírez (2023), quienes en su investigación "Satisfacción Laboral en Empleados Administrativos de Hospitales Públicos Peruanos" analizaron una muestra de 1,200 trabajadores en 15 regiones, incluyendo Lima y Arequipa, y encontraron que el 62% reportaba baja satisfacción debido a remuneraciones insuficientes y sobrecarga laboral, correlacionada con una rotación del 18% anual. Este estudio utilizó encuestas Likert y destacó la necesidad de intervenciones salariales para mejorar el rendimiento administrativo.

Otro aporte significativo es el de López et al. (2021), en "Burnout y Rendimiento Laboral en Personal No Clínico de Hospitales Peruanos", que aplicó la escala de Maslach a 800 empleados administrativos y reveló que el 48% presentaba niveles altos de agotamiento emocional, exacerbados por la pandemia de COVID-19, lo que reducía la productividad en un 15%. Los autores, afiliados a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, recomendaron programas de apoyo psicológico para mitigar estos efectos.

Complementariamente, Torres y Mendoza (2022), en su tesis "Factores Determinantes de la Satisfacción en el Personal Administrativo de Hospitales Regionales", encuestaron a 250 trabajadores en Ica y Cusco, identificando una correlación positiva ($r = 0.68$) entre satisfacción y rendimiento, influenciada por las condiciones físicas del entorno laboral.

En un enfoque más reciente, Rivera (2023), en "Impacto de Políticas de Salud en la Gestión de Recursos Humanos Hospitalarios en Perú", examinó datos de 500 empleados administrativos en hospitales regionales y concluyó que reformas como el Plan Nacional de Salud (2022) han tenido un impacto limitado, con satisfacción promedio del 52%, debido a brechas en la implementación de capacitaciones. Este estudio, publicado en la Revista Peruana de Salud Pública, enfatiza la importancia de adaptar estrategias internacionales a contextos locales como Ica.

Antecedentes Locales

En el ámbito local de la región Ica, Perú, los antecedentes sobre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo en el Hospital Regional de Ica se centran en investigaciones que abordan desafíos específicos del contexto regional, como la inestabilidad económica y los impactos de la pandemia de COVID-19. Estos estudios proporcionan una base empírica para comprender dinámicas particulares que influyen en el bienestar, así como

en la productividad de los empleados no clínicos, complementando perspectivas nacionales e internacionales. Uno de los trabajos destacados es el de Pérez y Gutiérrez (2021), en "Condiciones Laborales en Hospitales de la región de Ica: Un Análisis de Satisfacción y Rendimiento Administrativo", que encuestó a 100 empleados administrativos y encontró niveles de satisfacción del 45%, atribuyéndolo a remuneraciones bajas y falta de capacitación, lo que correlacionaba con una reducción del 12% en la eficiencia operativa durante periodos de alta demanda.

Complementariamente, López (2023), en su tesis "Satisfacción Laboral y Productividad en Personal Administrativo de Hospitales Regionales: Caso Ica", aplicó escalas de medición a 200 participantes y reportó una correlación de $r = 0.62$ entre satisfacción y rendimiento, influenciada por factores como el liderazgo institucional y las condiciones físicas del hospital.

Planteamiento del problema

La satisfacción laboral desempeña un rol esencial en la provisión de servicios de salud de calidad para el bienestar de la comunidad, tales como la atención médica eficiente, la gestión administrativa precisa y el soporte operativo en instituciones hospitalarias. En el caso específico del Hospital Regional de Ica, ubicado en la región de Ica, se han identificado diversos desafíos que inciden en la satisfacción del personal administrativo, generando un clima de insatisfacción y bajo rendimiento que afecta la operatividad general del centro de salud.

Entre los problemas más recurrentes destaca la deficiente gestión de recursos humanos, manifestada en la sobrecarga de trabajo, la falta de incentivos salariales y la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional. Estas deficiencias no solo afectan el bienestar emocional de los empleados, sino que también deterioran la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios prestados al paciente.

Asimismo, la limitada transparencia en la comunicación interna y la escasa participación del personal en procesos de toma de decisiones constituyen aspectos preocupantes. Diversos estudios y reportes han evidenciado que el personal administrativo percibe una insuficiente rendición de cuentas por parte de la dirección hospitalaria, lo que genera incertidumbre respecto al manejo de recursos y la equidad en la distribución de tareas. La comunicación deficiente entre la dirección y los empleados ha contribuido a la generación de conflictos laborales y un mayor índice de rotación.

Desde una perspectiva administrativa, el hospital enfrenta también dificultades en la optimización de sus procesos internos, reflejadas en demoras en la gestión de registros,

trámites burocráticos prolongados y un servicio poco eficiente en áreas administrativas. Esta situación se ve agravada por la limitada capacitación del personal y la escasa implementación de tecnologías que faciliten la gestión hospitalaria y mejoren la experiencia laboral.

La satisfacción laboral del personal administrativo está estrechamente vinculada con el rendimiento y la confianza en la institución. En este sentido, la ausencia de acciones concretas orientadas a mejorar la eficiencia en la gestión de recursos humanos ha provocado una disminución en los niveles de motivación y productividad, lo cual podría afectar la estabilidad y calidad del servicio hospitalario.

En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación que se dio entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Ica durante el año 2024. A través de este estudio, se buscó identificar las principales deficiencias en la gestión de recursos humanos, comprender las expectativas y necesidades de los empleados, y proponer estrategias orientadas a optimizar la satisfacción laboral y mejorar el rendimiento administrativo.

Formulación del problema

La satisfacción laboral juega un papel fundamental en la configuración del rendimiento del personal administrativo en el Hospital Regional de Ica. Esta influencia se puede analizar desde diferentes dimensiones, como la eficiencia en la administración de recursos, la transparencia en la toma de decisiones y la capacidad de respuesta ante las demandas y necesidades de los empleados.

En el año 2024, resultó crucial delimitar el problema general de investigación que plantea:

¿De qué manera la satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024?,

Esta interrogante permitió identificar los factores administrativos y sociales que afectan la motivación y productividad de los empleados, y así contribuir al diseño de estrategias que optimicen la gestión hospitalaria y mejoren la calidad de los servicios de salud.

Asimismo, luego del planteo del problema general se consideró como problemas específicos:

(P1) ¿De qué manera las condiciones laborales influyen en la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024?

(P2) ¿De qué manera la percepción del trabajo influye en la eficiencia laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024?

(P3) ¿De qué manera el plan de carrera influye en la rotación del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024?

(P4) ¿De qué manera la dinámica laboral se relaciona con la eficacia del equipo del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024?

Bases teóricas

La investigación se fundamentó en un conjunto de enfoques teóricos que explican la interrelación entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo en entornos hospitalarios. Estos marcos conceptuales sustentan la relevancia del estudio para comprender y mejorar la gestión de recursos humanos en instituciones de salud pública. Entre las bases teóricas destacan:

Teoría de las Dos Factores de Herzberg (1959): Plantea que la satisfacción laboral depende de factores motivadores (como el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento y la significación del trabajo) y factores higiénicos (como las condiciones laborales y la remuneración), los cuales influyen directamente en el rendimiento. En el contexto del Hospital Regional de Ica, esta teoría facilita el análisis de cómo deficiencias en estos factores generan insatisfacción y reducen la eficiencia administrativa.

Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan (1985): Señala que la motivación intrínseca, derivada de la percepción de autonomía, competencia y relación social, impulsa el rendimiento laboral. Esta teoría es esencial para evaluar cómo la significación del trabajo y las relaciones interpersonales afectan el compromiso del personal administrativo en un hospital, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios de salud.

Modelo de Satisfacción Laboral de Spector (1997): Define dimensiones clave como las condiciones laborales, la promoción, las relaciones con superiores y compañeros, y la significación del trabajo, permitiendo medir la satisfacción mediante escalas cuantitativas. Este modelo es crucial para analizar la percepción del personal administrativo en el Hospital Regional de Ica, evaluando su impacto en métricas de rendimiento como la productividad y la reducción de errores.

Teoría de la Equidad de Adams (1965): Afirma que la percepción de justicia en el trato laboral (e.g., equidad en promociones y remuneraciones) influye en la satisfacción y el rendimiento. En el contexto hospitalario de Ica, esta teoría ayuda a comprender cómo desigualdades pueden generar rotación y disminuir la eficiencia administrativa.

En conjunto, estas teorías ofrecen un marco analítico robusto que permite entender y evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento, fundamentando

científicamente esta investigación y facilitando la propuesta de estrategias de mejora en el Hospital Regional de Ica.

Justificación de la investigación

Asimismo, se justificó metodológicamente en la necesidad de utilizar un enfoque riguroso y sistemático para analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo en el Hospital Regional de Ica durante el año 2024.

Investigando los aspectos de la satisfacción laboral y el rendimiento utilizando una metodología adecuada, se obtiene una visión clara y objetiva de los problemas y áreas de mejora, lo que facilita la mejora de la gestión hospitalaria y la optimización de los recursos disponibles. Además, este enfoque contribuye a la legitimidad y eficiencia de la administración sanitaria, fortaleciendo la relación entre el hospital y su personal.

La justificación práctica de esta investigación radicó en su capacidad para generar aplicaciones en base a lo encontrado en la investigación que mejoren la gestión de recursos humanos en el Hospital Regional de Ica, elevando el bienestar y el rendimiento del personal administrativo. Los resultados no solo ofrecen perspectivas basadas en datos empíricos, sino que también facilitan intervenciones concretas para mejorar la eficiencia operativa y la calidad que tienen los servicios de salud. Es por ello que detallaremos las principales razones prácticas por las que se llevó a cabo este estudio:

- Los hallazgos proporcionan datos precisos sobre las percepciones del personal administrativo respecto a la eficiencia laboral, la transparencia y la participación interna. Esto permitirá a los gestores hospitalarios fundamentar decisiones estratégicas en evidencia, implementando políticas que aborden directamente las necesidades de los empleados y reduzcan riesgos de insatisfacción.
- La investigación revelará las principales demandas del personal en áreas como condiciones laborales, oportunidades de crecimiento y reducción del burnout. Al establecer prioridades claras, se podrán focalizar recursos en intervenciones críticas, como programas de capacitación, promociones internas y medidas preventivas contra el agotamiento, fortaleciendo la motivación y la retención de talento.
- Mediante el análisis de la eficiencia en la asignación de personal y fondos, el estudio identificará inefficiencias en la ejecución de proyectos administrativos. Esto facilitará la reasignación de recursos hacia áreas de alto impacto, como

mejoras en infraestructura administrativa o iniciativas de bienestar, maximizando el rendimiento operativo y reduciendo costos innecesarios.

- Los resultados destacan deficiencias en la rendición de cuentas y la comunicación interna, permitiendo el desarrollo de políticas que puedan promover una mayor apertura. Esta mejora en la transparencia cultivará la confianza entre la dirección y los empleados, fortaleciendo la cohesión institucional y reduciendo conflictos laborales.
- Basados en los hallazgos, se pueden elaborar estrategias prácticas para abordar problemas específicos en la satisfacción laboral, como la optimización de procesos administrativos, mejoras en el entorno de trabajo y el refuerzo de relaciones positivas. Estas propuestas generarán beneficios medibles a corto, mediano y largo plazo, elevando la productividad y el compromiso del personal.
- La investigación impulsa una gobernanza más eficaz y orientada al empleado, mejorando la eficiencia operativa y la responsabilidad institucional. Esto no solo beneficia al personal administrativo, sino que repercute en una administración hospitalaria más confiable, contribuyendo indirectamente a la calidad de los servicios de salud prestados a la comunidad.

La justificación práctica de la investigación radicó en su potencial para generar cambios positivos y concretos en la gestión del Hospital Regional de Ica. Los resultados obtenidos ofrecerán una base sólida para mejorar la satisfacción laboral, optimizar los recursos, aumentar el rendimiento y fortalecer la transparencia en la institución. Al abordar de manera directa las necesidades del personal, la investigación contribuirá a la mejora de la calidad de los servicios de salud y fomentar una administración más eficiente y confiable.

La justificación legal de la investigación se basó en la necesidad de cumplir con las normativas nacionales y locales relacionadas con la gestión de recursos humanos en el sector salud y los derechos laborales en el contexto hospitalario. A continuación, se indican los fundamentos legales que respaldan la relevancia y el propósito de este estudio.

Constitución Política del Perú (1993, con reformas): Establece el marco normativo para el ejercicio de los derechos laborales y la administración pública. En su artículo 26, garantiza el derecho al trabajo digno y condiciones adecuadas, y en el artículo 139 establece el principio de la transparencia y la rendición de cuentas en entidades públicas. Esta investigación está alineada con estos principios, evaluando la satisfacción laboral y el

rendimiento en el Hospital Regional de Ica, contribuyendo al fortalecimiento de la equidad y la participación interna.

Ley N° 26842 (Ley General de Salud): Establece las funciones y competencias de las instituciones de salud, enfatizando lo importante que es la eficiencia en la gestión de recursos humanos para garantizar la calidad de los servicios. Esta ley indica la necesidad de condiciones laborales adecuadas y la participación del personal en la mejora continua. La investigación contribuye a la evaluación de la gestión administrativa en el hospital, permitiendo identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de disposiciones legales en cuanto a la calidad del entorno laboral.

Ley N° 28015 (Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público): Regula las condiciones laborales en entidades públicas, promoviendo la equidad, la meritocracia y las oportunidades de promoción. Esta ley busca garantizar el derecho de los empleados a un trato justo y transparente en su desarrollo profesional. La investigación se alinea con esta normativa al evaluar cómo factores como la promoción influyen en la rotación y el rendimiento, ayudando a mejorar los procedimientos administrativos y la motivación del personal.

Ley N° 29783 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo): Establece el derecho de los trabajadores a un entorno laboral seguro y saludable, incluyendo aspectos como la prevención de burnout y el bienestar psicológico. Esta ley promueve la evaluación de condiciones laborales que afectan la satisfacción. En este contexto, la investigación está justificada legalmente, evaluando la percepción del trabajo y sus impactos en el rendimiento, contribuyendo a implementar medidas de mejora en el Hospital Regional de Ica.

Ley N° 27444 (Ley de Procedimiento Administrativo General): Establece el marco para los procedimientos administrativos en entidades públicas, promoviendo la transparencia y la eficiencia. Esta ley busca garantizar el derecho de los empleados a ser atendidos de manera justa en procesos internos. La investigación toma en cuenta la eficiencia administrativa como un factor clave, lo que está en consonancia con esta ley, fomentando la mejora continua y la rendición de cuentas.

Objetivos de investigación

Con respecto a lo planteado, el objetivo general trazado fue: *Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024.*

En tanto, los objetivos específicos fueron:

(O1) Analizar la influencia de las condiciones laborales en la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024, con el propósito de identificar áreas de mejora para optimizar el desempeño individual.

(O2) Evaluar el impacto de la percepción del trabajo en la eficiencia laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024, con el fin de proponer estrategias que fomenten una mayor efectividad operativa.

(O3) Examinar la influencia del plan de carrera en la rotación del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024, con el objetivo de desarrollar medidas para reducir la deserción y mejorar la retención de talento.

(O4) Investigar la relación entre la dinámica laboral y la eficacia del equipo del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024, con el propósito de promover entornos de trabajo más cohesionados y productivos.

Hipótesis de la investigación

Mientras tanto, la hipótesis general establecida sería: *La satisfacción laboral ejerce una influencia significativa en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024.*

Las hipótesis específicas fueron:

(H1) Las condiciones laborales favorables influyen positivamente en la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024.

(H2) Una percepción positiva del trabajo influye de manera positiva en la eficiencia laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024.

(H3) Un plan de carrera influye en la rotación del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024.

(H4) Una dinámica laboral influye positivamente en la eficacia del equipo del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024.

Variables de la investigación

Variable independiente: Satisfacción laboral definida por Edwin Locke como un estado emocional positivo resultante de la valoración del trabajo y de sus experiencias laborales del trabajador.

Variable dependiente: Rendimiento laboral definida por Idalberto Chiavenato como el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos trazados.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica y cuantitativa. Este estudio fue de tipo básica debido a que se analizó el conocimiento existente para poder alcanzar los resultados esperados y en cuanto a la forma como se trataron los datos, se clasifica como investigación cuantitativa, ya que se basa en la medición numérica de variables como la satisfacción laboral (usando escalas Likert) y el rendimiento (métricas como tasas de eficiencia y rotación), permitiendo análisis estadísticos objetivos para identificar patrones y relaciones cuantificables en el personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante 2024.

2.2. Nivel de investigación

El estudio fue de nivel correlacional y descriptivo, en vista que el estudio analizó las relaciones entre variables, como la correlación entre satisfacción laboral y rendimiento, o entre oportunidades de promoción y rotación, utilizando técnicas estadísticas como coeficientes de correlación de Spearman para medir la fuerza de estas asociaciones en el personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante 2024. Así mismo, este describió el estado actual de la satisfacción laboral y el rendimiento, utilizando estadísticas como promedios, frecuencias y desviaciones estándar para caracterizar las variables sin pretender establecer causalidad, proporcionando una visión detallada de la realidad en el contexto hospitalario.

2.3. Diseño de la investigación

El diseño de este estudio fue no experimental ya que las variables no fueron manipuladas y no se intervino en el contexto, solo se describió las variables tal y como fueron observadas.

2.4. Población

Se consideró dentro de esta investigación a los trabajadores administrativos de la institución como población, el cual de acuerdo con la información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos estaba constituido por un total de 115 trabajadores administrativos, exceptuando al personal que se encontraba de licencia y vacaciones, así como a quienes prestaban servicios de locación en vista que solo prestan servicios y no cuentan con vínculo de trabajo con la entidad. Como criterio de inclusión, se consideró como población al personal que realiza funciones administrativas y ocupa plazas administrativas pertenecientes a

los grupos ocupacionales profesionales, técnicos y auxiliares, de acuerdo con lo detallado en la Tabla 1 bajo el régimen laboral del D.L. 276 y CAS bajo el D.L. 1057.

Tabla 1. Población

Grupos Ocupacionales	Nº
Directivos	3
Profesionales	37
Técnicos	69
Auxiliares	6
Total	115

2.5. Muestra

La investigación cuenta con una población de 115 colaboradores, por lo cual no se recomienda extraer una muestra debido a que el tamaño es lo suficientemente pequeño para permitir un estudio exhaustivo de toda la población, lo que elimina los errores potenciales asociados al muestreo, como sesgos o variabilidad innecesaria.

Desde una perspectiva estadística, fórmulas como la de muestreo aleatorio simple indican que, para lograr una precisión razonable (por ejemplo, un margen de error del 5%), el tamaño de muestra requerido se aproxima al total de la población, haciendo el muestreo redundante y menos eficiente. Además, un censo completo asegura mayor validez y representatividad, especialmente en contextos donde la precisión es crítica, sin incurrir en costos adicionales significativos de tiempo o recursos.

2.6. Instrumentos de Recolección de información

Se aplicó un cuestionario estructurado, diseñado basándose en escalas validadas como la Encuesta de satisfacción laboral (Spector, 1997) y se adaptó al contexto del Hospital Regional de Ica. Para el análisis completo, se utilizará software como SPSS para correlaciones y regresiones por sección.

El instrumento principal es una encuesta estructurada. Consta de 25 ítems divididos en cinco secciones, todos los ítems de variables sustantivas utilizan una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo), permitiendo análisis numérico. El cuestionario fue validado a través de un juicio de expertos y para asegurar la confiabilidad,

se realizó una prueba piloto, aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, considerado apropiado para verificar la consistencia interna de escalas (Taber, 2018).

Tabla 2. tabla de Alfa de Cronbach
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	25

El análisis del cuadro de estadísticas de fiabilidad muestra un Alfa de Cronbach de 0.855 con un total de 25 ítems evaluados. Este valor indica una alta consistencia interna del instrumento utilizado para medir las variables en el estudio, lo que significa que los ítems están altamente correlacionados entre sí y miden de manera coherente el constructo. En términos prácticos, un Alfa de Cronbach superior a 0.8 es generalmente considerado como un indicador de fiabilidad sólida, lo que respalda la validez del cuestionario y la confiabilidad de los resultados obtenidos en la investigación.

2.7. Técnicas de Análisis e Interpretación de resultados

Se calcularon frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar. Los datos se recopilaron a través de hojas de cálculo de Excel, para posteriormente, realizar el análisis mediante el programa estadístico SPSS.

En el análisis de datos, se emplearán los tests de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (KS) y Shapiro-Wilk (SW) para verificar la distribución univariada de las variables continuas.

Tabla 3 Prueba de normalidad
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0,339	115	0,000	0,803	115	0,000
Rendimiento Laboral	0,242	115	0,000	0,853	115	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Las pruebas de normalidad realizadas con los métodos de Kolmogorov-Smirnov (con corrección de Lilliefors) y Shapiro-Wilk para las variables Satisfacción Laboral y

Rendimiento Laboral en una muestra de 115 participantes muestran que ambas variables no siguen una distribución normal. Esto se evidencia porque los valores de significación (Sig.) obtenidos en ambas pruebas son 0.000, menores al umbral comúnmente aceptado de 0.05, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula de normalidad. Por este motivo es que se empleó el análisis estadístico no paramétrico, como la correlación de Spearman, con el cual se evaluarán las relaciones entre las variables, garantizando la validez de los resultados en el contexto del estudio del personal administrativo del Hospital Regional de Ica.

III. RESULTADOS

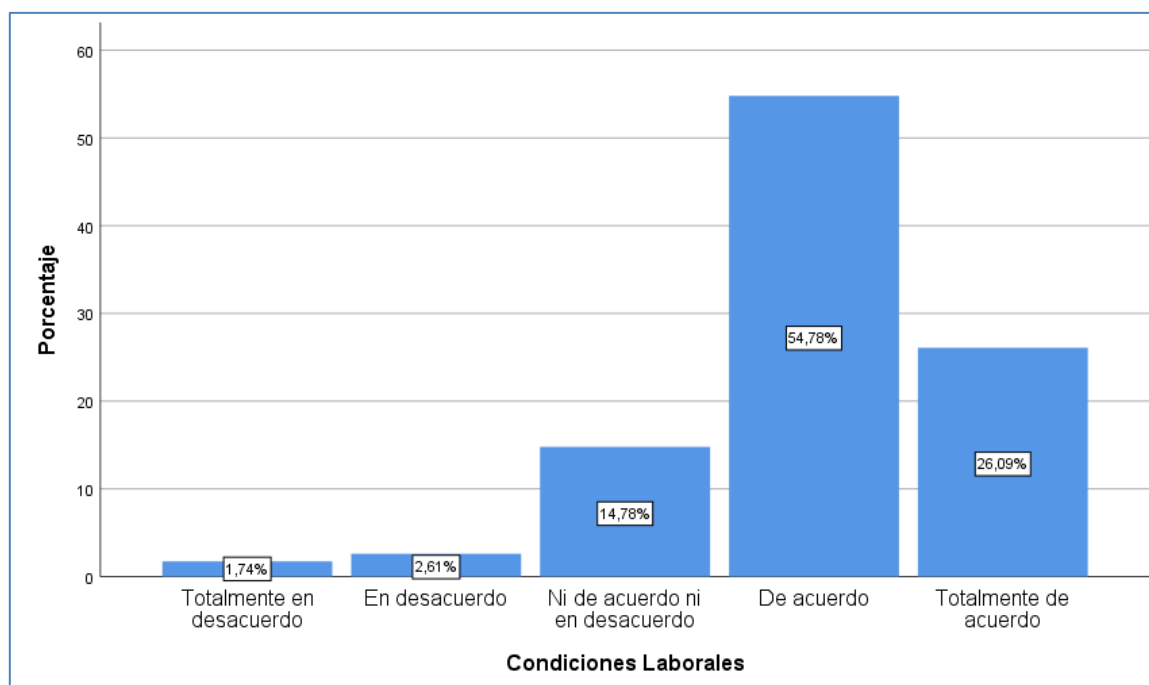
3.1. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 4. Condiciones Laborales

Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	1,7
	En desacuerdo	3	2,6	2,6	4,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	14,8	14,8	19,1
	De acuerdo	63	54,8	54,8	73,9
	Totalmente de acuerdo	30	26,1	26,1	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Figura 1. Condiciones Laborales



Las condiciones laborales son un factor crucial que influye en la satisfacción y el rendimiento del personal administrativo, como evidencia la encuesta aplicada en el Hospital Regional de Ica, donde un 54.8% de los encuestados está de acuerdo y un 26.1% totalmente

de acuerdo en que las condiciones laborales afectan su desempeño. Este dato refleja una percepción mayoritaria positiva respecto a la influencia de las condiciones físicas, carga de trabajo y recursos disponibles en su productividad. En contraste, un porcentaje pequeño expresa desacuerdo (4.3%) y una minoría neutral (14.8%), lo que puede indicar diversidad en las experiencias individuales o discrepancias en la valoración de las condiciones.

Académicamente, estos resultados son consistentes con estudios que destacan la importancia de un entorno laboral adecuado para mejorar la motivación y desempeño. Según Robbins y Judge (2017), las condiciones laborales, que incluyen aspectos como el ambiente físico, la estabilidad y acceso a recursos, son fundamentales para generar satisfacción laboral, la cual a su vez está relacionada con un mejor rendimiento y menor rotación del personal. Igualmente, Locke (1976) menciona que la satisfacción laboral se ve significativamente influida por las percepciones individuales sobre la calidad de las condiciones de trabajo, lo cual impacta en la eficiencia y compromiso hacia las tareas.

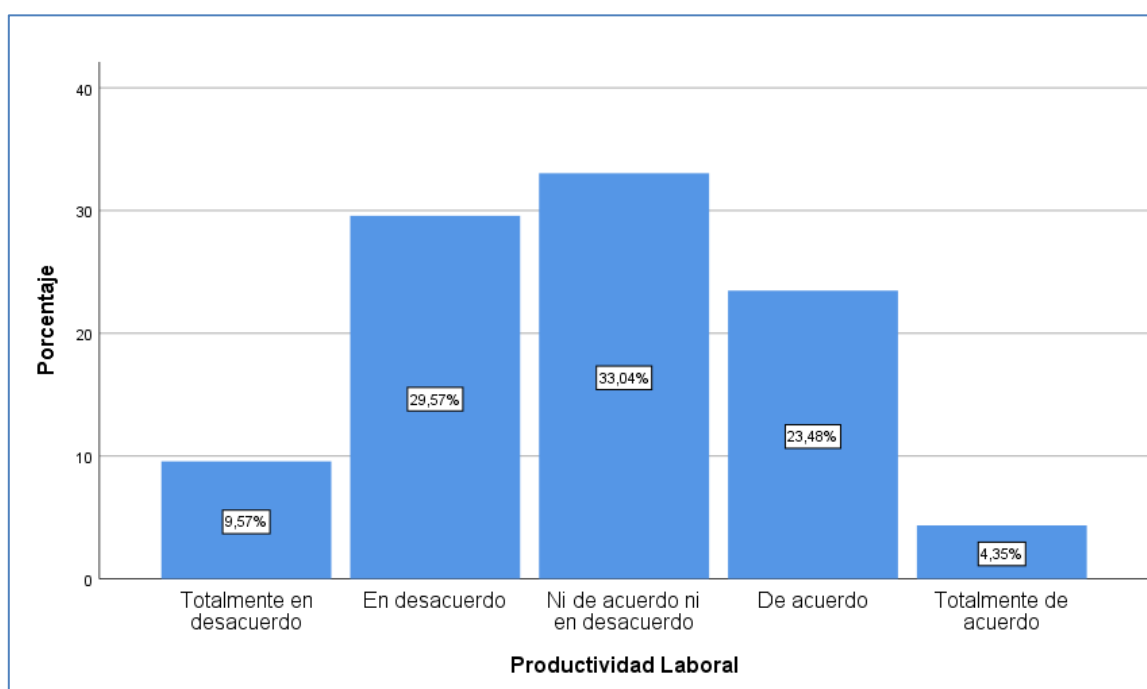
Por lo tanto, la alta frecuencia de acuerdo en esta encuesta propone que mejorar las condiciones laborales en el hospital puede ser una estrategia efectiva para potenciar la productividad y bienestar del personal administrativo. Para profundizar, se recomienda realizar un análisis correlacional con las dimensiones de productividad y satisfacción, usando técnicas apropiadas dada la distribución no normal de los datos. En suma, crear ambientes laborales óptimos es clave para el desarrollo organizacional y la calidad del servicio en instituciones de salud [Robbins y Judge, 2017; Locke, 1976].

Tabla 5. Productividad Laboral

Productividad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	9,6	9,6	9,6
	En desacuerdo	34	29,6	29,6	39,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	33,0	33,0	72,2
	De acuerdo	27	23,5	23,5	95,7
	Totalmente de acuerdo	5	4,3	4,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Figura 2. Productividad Laboral

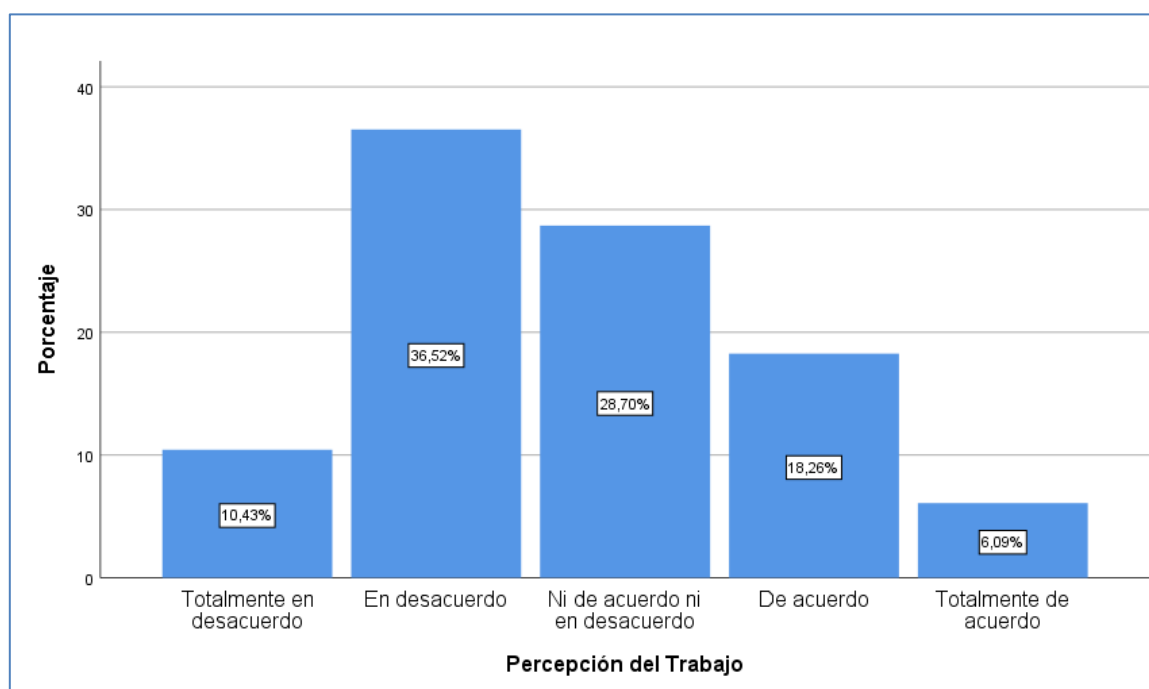


La productividad laboral, medida a través de la percepción del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, muestra una distribución diversa en las respuestas, con un 9.6% de participantes totalmente en desacuerdo y un 29.6% en desacuerdo respecto a afirmaciones sobre su productividad. Además, un 33% se mantiene neutral, indicando ni acuerdo ni desacuerdo, mientras que un 23.5% y un 4.3% están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que su productividad es adecuada. Este rango de opiniones refleja una ambivalencia en la autopercepción del desempeño laboral, lo cual podría estar influenciado por factores organizacionales, personales y ambientales que afectan la capacidad de cumplir con las tareas asignadas.

Desde un enfoque académico, la productividad laboral es un constructo complejo vinculado a múltiples variables, incluyendo la satisfacción laboral, las condiciones de trabajo, la motivación y el liderazgo (Robbins & Judge, 2017). La literatura sugiere que la productividad se ve afectada significativamente por el entorno organizacional y el bienestar del empleado, donde una percepción negativa puede indicar barreras en recursos, apoyo insuficiente o cargas laborales desbalanceadas, lo que podría explicar los altos porcentajes de desacuerdo y neutralidad en la encuesta. Según Griffin et al. (2016), la mejora de la productividad requiere intervenciones integrales que consideren no solo aspectos técnicos, sino también psicológicos y sociales, promoviendo un ambiente de trabajo que favorezca el compromiso y la eficiencia.

Tabla 6. Percepción del Trabajo*Percepción del Trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	10,4	10,4	10,4
	En desacuerdo	42	36,5	36,5	47,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	28,7	28,7	75,7
	De acuerdo	21	18,3	18,3	93,9
	Totalmente de acuerdo	7	6,1	6,1	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Figura 3. Percepción del Trabajo

La percepción del trabajo es un aspecto fundamental que influye en la satisfacción y el rendimiento laboral, que en el caso del personal administrativo del Hospital Regional de Ica muestra una distribución heterogénea en la encuesta aplicada. Según los datos, un 10.4% de los participantes está totalmente en desacuerdo y un 36.5% en desacuerdo con afirmaciones positivas acerca de su percepción del trabajo, mientras que un 28.7% mantiene una posición neutral. Solo un 18.3% está de acuerdo y un 6.1% totalmente de acuerdo en que su percepción

es favorable, indicando una predominancia de opiniones negativas o indecisas sobre el valor y significado de su trabajo.

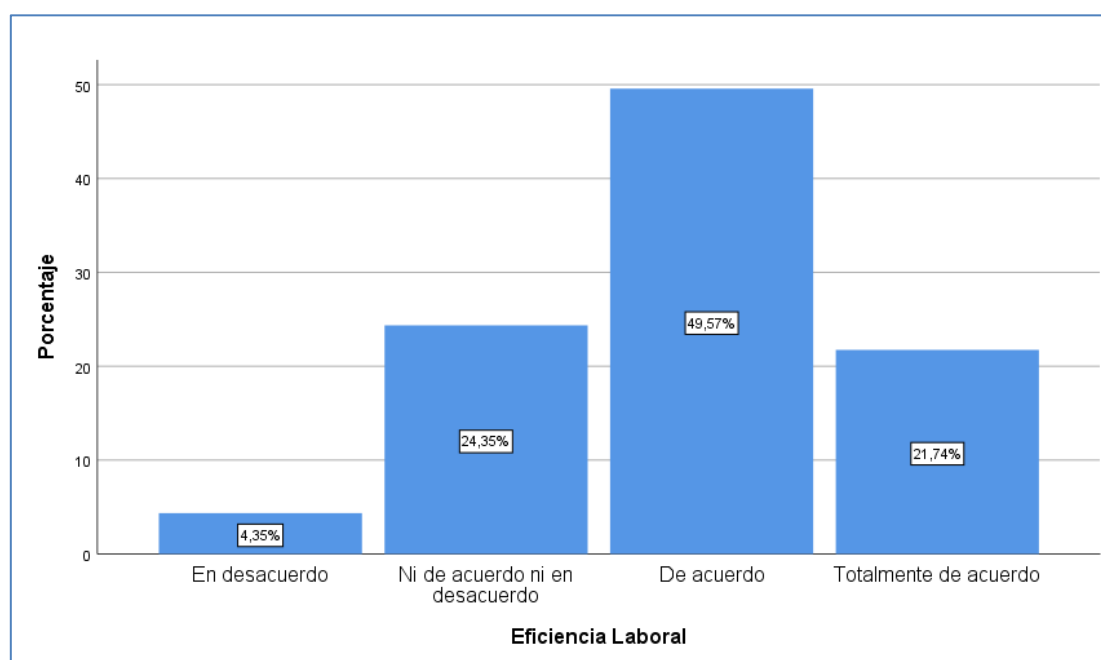
Académicamente, esta variable es clave para entender la motivación interna y el compromiso con las tareas asignadas. Según Hackman y Oldham (1976), la percepción positiva del trabajo, especialmente en términos de significado y propósito, estimula la motivación intrínseca y conduce a una mayor eficiencia y menor incidencia de errores. Por otro lado, percepciones negativas pueden generar desmotivación, agotamiento y deterioro del desempeño (Latham & Pinder, 2005). Además, la teoría de la autodeterminación sustenta que el sentido de autonomía y competencia en las tareas mejora la satisfacción y el rendimiento (Deci & Ryan, 1985). Los resultados sugieren que es necesario fortalecer la percepción del trabajo entre el personal, valorando su contribución y fomentando un ambiente que promueva el propósito y la relevancia de sus funciones. Esto podría mejorar notablemente el clima laboral y el desempeño organizacional en la institución.

Tabla 7. Eficiencia Laboral

Eficiencia Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	4,3	4,3	4,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	24,3	24,3	28,7
	De acuerdo	57	49,6	49,6	78,3
	Totalmente de acuerdo	25	21,7	21,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Figura 4. Eficiencia Laboral



La eficiencia laboral, como dimensión clave en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, revela en la encuesta una percepción mayoritariamente positiva, con el 49.6% de participantes que están de acuerdo y un 21.7% totalmente de acuerdo en que su trabajo es eficiente. Este dato es fundamental porque la eficiencia implica realizar las tareas correctamente, optimizando recursos y tiempo, lo que contribuye directamente al logro de los objetivos organizacionales y a la calidad del servicio (Griffin, Parker & Mason, 2016). A pesar de esta valoración positiva, se observa que un 24.3% permanece neutral, lo que señala una posible falta de claridad o uniformidad en la percepción de la eficiencia, y un 4.3% expresa desacuerdo, sugiriendo que existen barreras o limitaciones en ciertos contextos o funciones específicas.

Desde la perspectiva académica, la eficiencia laboral no solo depende de habilidades individuales, sino también de factores contextuales como la disponibilidad de recursos, la capacitación adecuada, la comunicación efectiva y el liderazgo (Ivancevich, Konopaske & Matteson, 2014; Robbins & Judge, 2017). La literatura enfatiza que ambientes laborales que fomentan la autonomía, la claridad en roles y responsabilidades, junto con el reconocimiento del esfuerzo, mejoran la eficiencia y reducen errores y retrabajos (Locke & Latham, 2002). Además, la eficiencia se vincula con la sostenibilidad organizacional, ya que impacta en los costos operativos y la satisfacción del cliente o usuario (Organ, 1997).

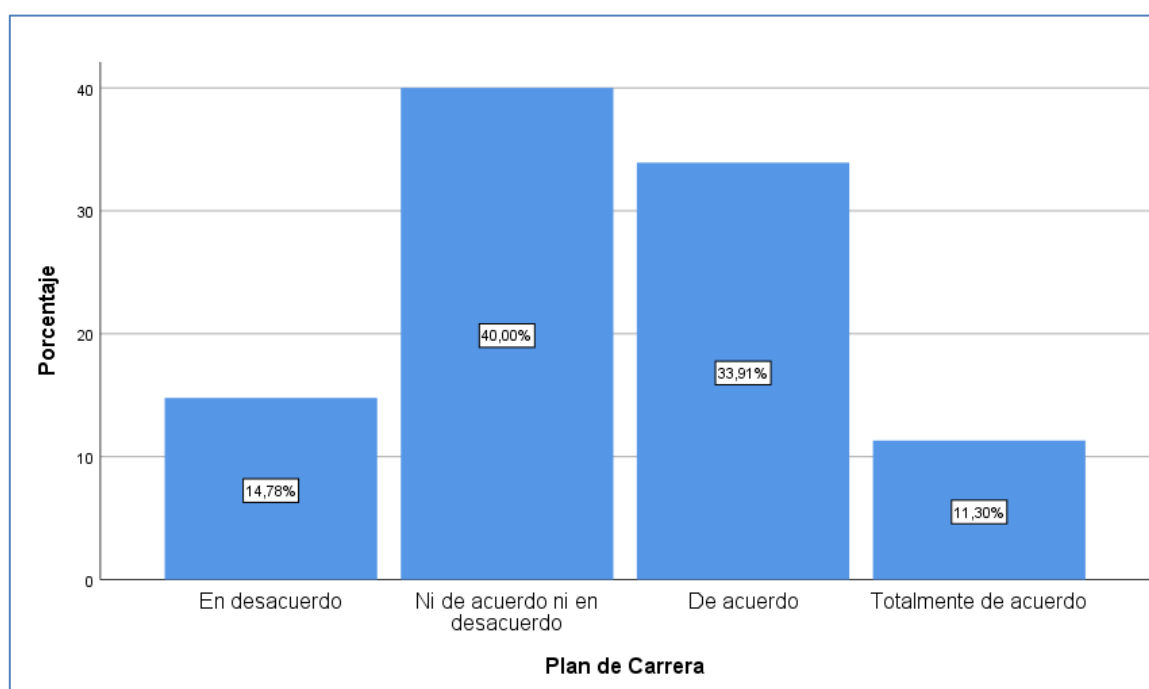
En el contexto del hospital, donde la precisión y rapidez en los procesos administrativos son críticos para la atención de pacientes y la gestión institucional, mantener altos niveles de eficiencia es imperativo. La presencia de un porcentaje significativo de respuestas neutrales y en desacuerdo sugiere que se debe profundizar en el diagnóstico para identificar factores específicos que dificultan la eficiencia en algunos casos, tales como cargas de trabajo desbalanceadas, falta de recursos tecnológicos o problemas en la coordinación del equipo. Implementar estrategias de mejora continua, basadas en formación, optimización de procesos y fortalecimiento del clima organizacional, será clave para consolidar una productividad eficiente y sostenible que fomente un mejor desempeño y bienestar laboral.

Tabla 8. Plan de Carrera

Plan de Carrera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	14,8	14,8	14,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	40,0	40,0	54,8
	De acuerdo	39	33,9	33,9	88,7
	Totalmente de acuerdo	13	11,3	11,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Figura 5. Plan de Carrera



El análisis del plan de carrera demuestra que existe una diversidad notable en la percepción del personal administrativo acerca de las oportunidades de crecimiento profesional dentro del Hospital Regional de Ica. Un 14.8% de los encuestados está en desacuerdo con la existencia o efectividad de un plan de carrera, mientras que un 40% mantiene una posición neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, un 33.9% expresa acuerdo y un 11.3% totalmente de acuerdo, lo que indica que alrededor de la mitad del personal percibe que existen oportunidades claras y satisfactorias para su desarrollo profesional.

Académicamente, la presencia de un plan de carrera efectivo es un factor determinante para la retención y motivación del personal, como señalan estudios en gestión del talento y recursos humanos (Greenhaus, Callanan & Godshalk, 2010). La falta de planes claros puede incrementar la rotación de empleados y reducir su compromiso hacia la institución (Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright, 2017). Por otro lado, la teoría del desarrollo profesional resalta que los planes de carrera fomentan la satisfacción laboral al ofrecer metas y claras trayectorias para el avance, mejorando el rendimiento y la lealtad organizativa (Hall, 2002). La significativa proporción de respuestas neutrales posiblemente refleja incertidumbre o falta de comunicación efectiva sobre las oportunidades internas.

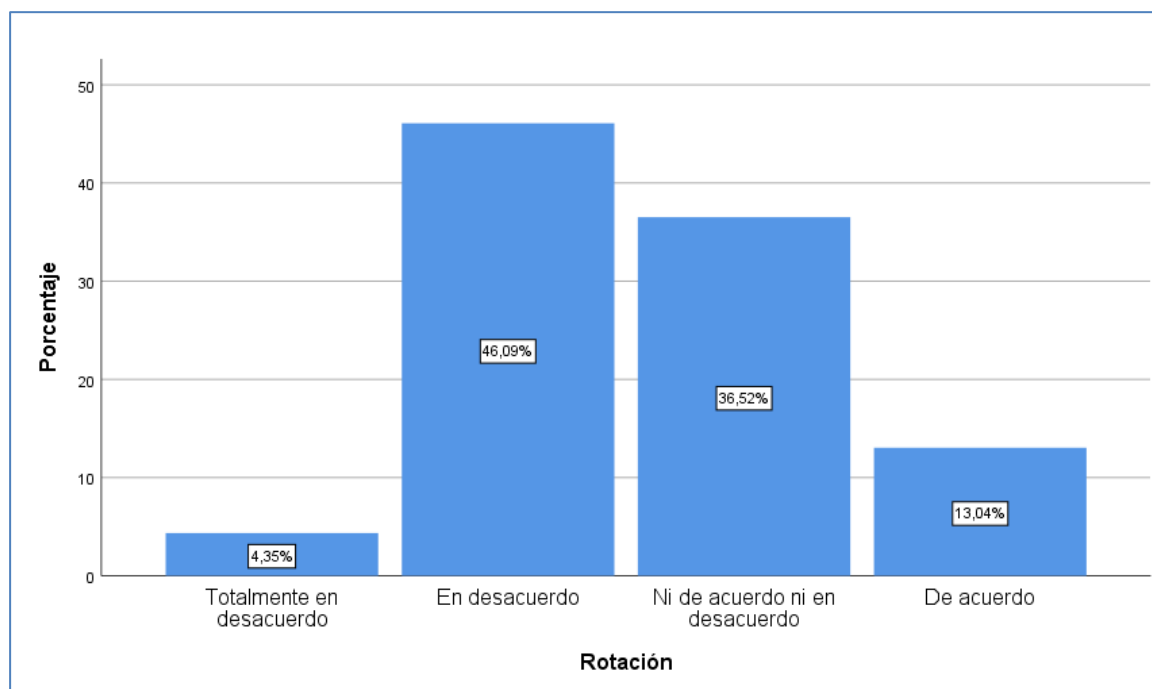
En consecuencia, es fundamental que el hospital fortalezca la comunicación y el diseño de planes de carrera que sean comprensibles, accesibles y motivantes para el personal, de modo que esto se traduzca en una mayor retención, compromiso y mejora del desempeño, aspectos clave para la eficiencia organizacional y la calidad del servicio.

Tabla 9. Rotación del personal

Rotación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	53	46,1	46,1	50,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	36,5	36,5	87,0
	De acuerdo	15	13,0	13,0	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Figura 6. Rotación del personal



La rotación del personal administrativo en el Hospital Regional de Ica presenta una tendencia significativa hacia la inconformidad o incertidumbre respecto a la intención de permanecer en el puesto. Según los datos, un 46.1% de los encuestados está en desacuerdo con afirmaciones que indican baja rotación, mientras que un 36.5% se mantiene neutral. Solo un 13% de los participantes está de acuerdo con una baja rotación, y un pequeño 4.3% totalmente en desacuerdo, lo que refleja preocupación por la estabilidad laboral o posibles intenciones de abandonar la organización.

Académicamente, la rotación de personal es un indicador crítico que afecta la eficiencia y la calidad del servicio en las organizaciones, y está estrechamente vinculada con variables como la satisfacción laboral, el plan de carrera y las condiciones laborales (Hom & Griffeth, 1995). Altas tasas de rotación pueden reflejar insatisfacción, falta de oportunidades de desarrollo o ambientes laborales desfavorables, lo que impacta negativamente en la continuidad y la productividad institucional (Mobley, 1977). La teoría del compromiso organizacional sugiere que mejorar la percepción de crecimiento y reconocimiento reduce la rotación, fortaleciendo la retención del talento (Meyer & Allen, 1991).

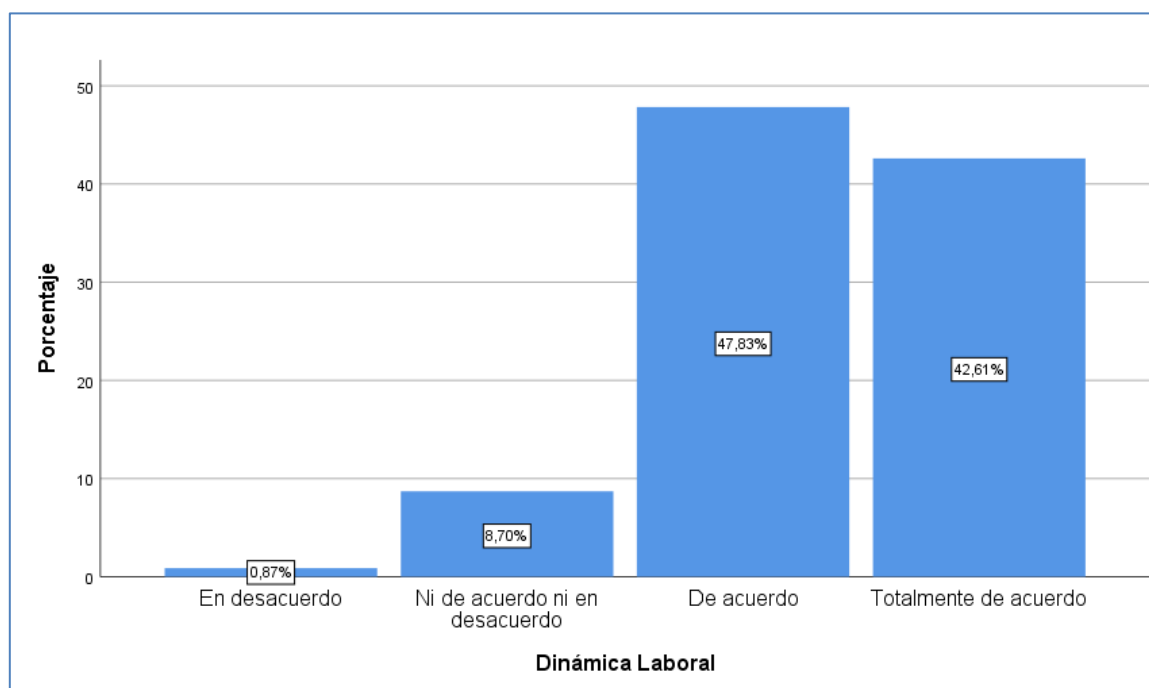
En consecuencia, los resultados sugieren la necesidad urgente de implementar estrategias que aumenten el compromiso y reduzcan la rotación del personal administrativo, tales como planes de carrera claros, condiciones laborales óptimas y programas de motivación y bienestar. Estas acciones contribuirán a mejorar la estabilidad laboral, la satisfacción y el desempeño general dentro del hospital.

Tabla 10. Dinámica Laboral

Dinámica Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	0,9	0,9	0,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	8,7	8,7	9,6
	De acuerdo	55	47,8	47,8	57,4
	Totalmente de acuerdo	49	42,6	42,6	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Figura 7. Dinámica Laboral



La dinámica laboral percibida por el personal administrativo del Hospital Regional de Ica evidencia una valoración mayoritariamente positiva en cuanto a la comunicación, colaboración y ambiente en el equipo de trabajo. De los 115 encuestados, apenas un 0.9% está en desacuerdo con la afirmación de que la dinámica laboral es favorable, mientras que un

8.7% se mantiene neutral. En contraste, un 47.8% está de acuerdo y un 42.6% totalmente de acuerdo, sumando un 90.4% de valoración positiva. Esto indica que la mayoría percibe un ambiente de trabajo colaborativo y una comunicación efectiva, aspectos fundamentales para la coordinación y eficiencia del equipo administrativo.

Académicamente, la dinámica laboral es un componente esencial del capital social organizacional, que potencia la eficacia grupal y mejora la gestión de procesos administrativos (Chiocchio & Essiembre, 2009). La interacción positiva y la comunicación abierta permiten resolver conflictos, compartir conocimientos y fortalecer la cohesión, lo cual se traduce en mejores resultados colectivos (Nahapiet & Ghoshal, 1998). Además, un clima laboral saludable favorece la motivación y el compromiso, elementos clave para la retención y el bienestar del personal (Kahn, 1990). Por lo tanto, mantener y fomentar esta dinámica positiva es crucial para el desempeño sostenible del hospital.

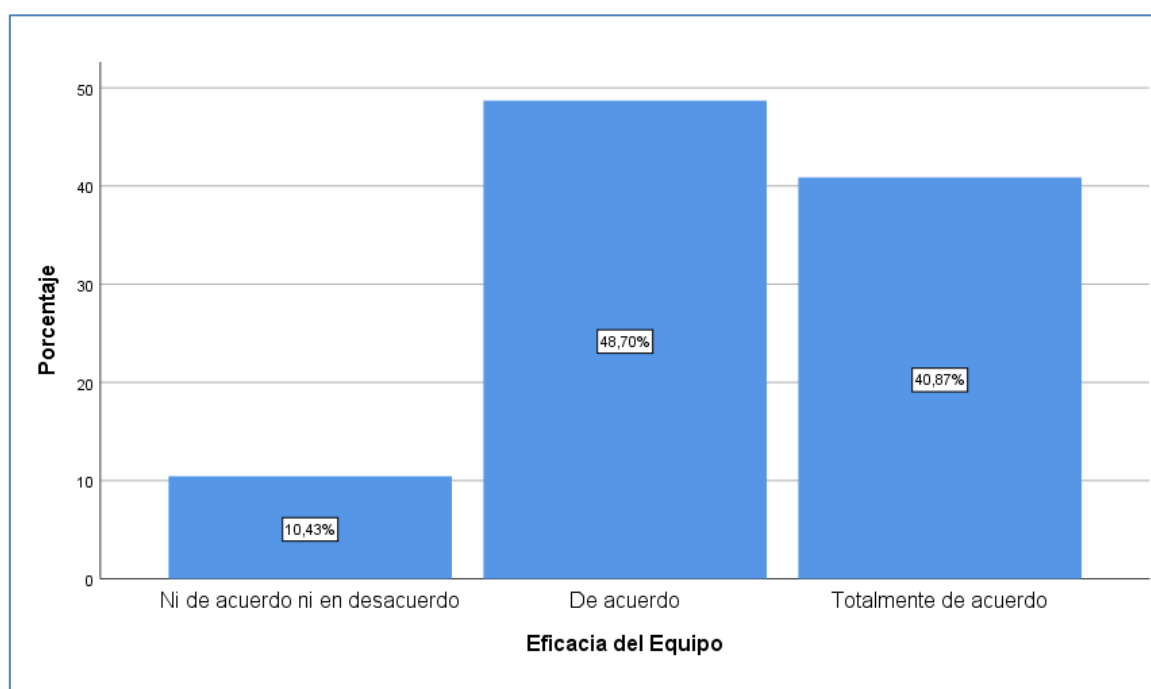
En resumen, estos resultados sugieren que el hospital debe continuar promoviendo prácticas que fortalezcan la colaboración y comunicación entre el personal, asegurando espacios para la participación activa y resolución constructiva de conflictos, lo que beneficiará la eficacia y calidad del trabajo en equipo.

Tabla 11. Eficacia del Equipo

Eficacia del Equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	10,4	10,4	10,4
	De acuerdo	56	48,7	48,7	59,1
	Totalmente de acuerdo	47	40,9	40,9	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Figura 8. Eficacia del Equipo



La percepción sobre la eficacia del equipo en el Hospital Regional de Ica refleja una valoración positiva predominante entre el personal administrativo. El 48.7% de los encuestados está de acuerdo y un 40.9% totalmente de acuerdo en que el equipo de trabajo alcanza eficazmente los objetivos y metas propuestas, mientras que solo un 10.4% mantiene una postura neutral, sin desacuerdo explícito. Esta distribución sugiere una fuerte confianza en la capacidad colectiva para coordinar actividades, superar desafíos y lograr resultados relevantes.

Desde una perspectiva académica, la eficacia del equipo es un constructo clave en la teoría de trabajo en equipo y desempeño organizacional, asociada a la coordinación, colaboración y comunicación efectiva entre sus miembros (Hackman, 2002). La eficacia contribuye directamente a mejorar la productividad y la calidad del trabajo, además de aumentar la satisfacción laboral y el compromiso con la organización (Salas, Sims & Burke, 2005). Estudios evidencian que equipos eficaces tienen un impacto positivo en la innovación, la resolución de problemas y la adaptabilidad ante cambios (Mathieu, Maynard, Rapp & Gilson, 2008).

Por lo tanto, mantener altos niveles de eficacia requiere fomentar un clima de confianza, atribución clara de roles y metas compartidas. Los resultados obtenidos indican que el hospital cuenta con bases sólidas en esta dimensión, lo cual es fundamental para la continuidad y mejora del desempeño organizacional.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Contrastación de hipótesis general

Tabla 12. Valoración de Spearman

Valoración		Significado
- 1		Perfecta
[- 0,8 a $\rightarrow$ 1>		Alta
[- 0,5 a $\rightarrow$ 0,8>	(-)	Buena
[- 0,2 a $\rightarrow$ 0,5>		Moderada
[- 0,01 a $\rightarrow$ 0,2>		Débil
0		Sin correlación
[0,01 $\rightarrow$ 0,2>		Débil
[0,2 $\rightarrow$ 0,5>		Moderada
[0,5 $\rightarrow$ 0,8>	(+)	Buena
[0,8 $\rightarrow$ 1>		Alta
1		Perfecta

Nota: Se indica en esta tabla la valoración de Spearman. Fuente: Roy et al. (2019)

El cuadro muestra los valores del coeficiente Rho de Spearman, que reflejan tanto la intensidad como la orientación de la relación entre las variables o dimensiones analizadas. Este coeficiente permite evaluar la fuerza de la asociación monotónica, ya sea positiva o negativa, entre dichas variables. Para establecer la significancia estadística de esta correlación se emplea un nivel de significancia alfa de 0.05. En este sentido, se aplican los siguientes criterios para la hipótesis nula (H_0): si el valor p es menor a 0.05 ($p < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula, indicando la existencia de una correlación estadísticamente significativa; por el contrario, si el valor p es mayor o igual a 0.05 ($p \geq 0.05$), no se rechaza la hipótesis nula, lo que implica que no hay suficientes evidencias para afirmar una correlación significativa. Este método asegura que las conclusiones derivadas sobre la relación entre variables se fundamenten en un análisis estadístico riguroso.

Tabla 13. Contrastación de hipótesis general

Correlaciones

			Satisfacción Laboral	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,235**
		Sig. (unilateral)	.	,006
		N	115	115
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	,235**	1,000
		Sig. (unilateral)	,006	.
		N	115	115

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

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es 0.235, lo que indica una correlación positiva, aunque moderada, entre la satisfacción y el rendimiento laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024. Este resultado sugiere que a medida que aumenta la satisfacción laboral, también tiende a mejorar el rendimiento en el trabajo, y viceversa. El valor de significancia (p) es 0.006 ($p < 0.01$), lo que demuestra que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1% (unilateral). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de que *“La satisfacción laboral ejerce una influencia significativa en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024”*.

Desde el marco teórico, este hallazgo es consistente con teorías y estudios previos que relacionan la satisfacción en el trabajo con mejoras en el rendimiento laboral. Por ejemplo, Judge et al. (2001) destacan que la satisfacción laboral está vinculada positivamente con la productividad y el desempeño individual. Asimismo, Locke (1976) sostiene que la satisfacción con el empleo es un determinante fundamental del comportamiento laboral efectivo. Estas evidencias refuerzan la importancia de fomentar condiciones y ambientes laborales que incrementen la satisfacción del personal para mejorar el desempeño organizacional y la calidad del servicio en instituciones del sector salud.

3.2.2. Contrastación de hipótesis específica 01

Tabla 14. Contrastación de hipótesis específica 01

Correlaciones

			Condiciones Laborales	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	0,321**
		Sig. (unilateral)	.	0,000
		N	115	115
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	0,321**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,000	.
		N	115	115

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

La correlación de Spearman entre condiciones laborales y productividad laboral es de 0.321, indicando una relación positiva de fuerza moderada entre ambas variables. El valor de significancia unilateral es 0.000, inferior al nivel alfa de 0.01, lo que indica que esta

correlación es estadísticamente significativa y se puede rechazar la hipótesis nula de ausencia de relación.

Estos resultados apoyan la hipótesis planteada de que una percepción positiva de las condiciones laborales influye positivamente en la productividad del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024. Este hallazgo es coherente con diversos estudios que evidencian cómo condiciones laborales favorables, como un ambiente seguro, apoyo organizacional y recursos adecuados, promueven una mayor productividad y eficiencia en los trabajadores (Larson & LaFasto, 1989; Bakker & Demerouti, 2017). Por tanto, es fundamental que se implementen estrategias enfocadas en mejorar las condiciones laborales para potenciar el desempeño y bienestar de su personal.

3.2.3. Contrastación de hipótesis específica 02

Tabla 15. Contrastación de hipótesis específica 02

<i>Correlaciones</i>			Percepción del Trabajo	Eficiencia Laboral
Rho de Spearman	Percepción del Trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	0,209*
		Sig. (unilateral)	.	0,013
		N	115	115
	Eficiencia Laboral	Coefficiente de correlación	0,209*	1,000
		Sig. (unilateral)	0,013	.
		N	115	115

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

La correlación de Spearman entre percepción del trabajo y eficiencia laboral presenta un coeficiente de 0.209, indicando una relación positiva pero de baja intensidad entre ambas variables. El valor de significancia unilateral es 0.013, inferior al nivel de alfa 0.05, lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa y permite rechazar la hipótesis nula de ausencia de relación. Este resultado apoya la hipótesis de que una percepción positiva del trabajo influye de manera favorable en la eficiencia laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024.

Desde una perspectiva académica, este hallazgo concuerda con estudios que muestran que la valoración positiva del trabajo, incluyendo aspectos como sentido, motivación y reconocimiento, contribuye a una mayor concentración y eficacia en las tareas asignadas (Hackman & Oldham, 1976; Kahn, 1990). Asimismo, investigaciones en psicología

organizacional señalan que, si los empleados perciben su trabajo como significativo, se incrementa su involucramiento y compromiso, elementos claves para mejorar la eficiencia (Saks, 2006). Aunque la correlación observada es moderada, subraya la importancia de promover percepciones favorables del trabajo para impulsar un desempeño eficiente en el contexto administrativo del sector salud.

3.2.4. Contrastación de hipótesis específica 03

Tabla 16. Contrastación de hipótesis específica 03

Correlaciones

			Plan de Carrera	Rotación
Rho de Spearman	Plan de Carrera	Coefficiente de correlación	1,000	0,555**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	115	115
	Rotación	Coefficiente de correlación	0,555**	1,000
		Sig. (unilateral)	0,000	.
		N	115	115

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

La correlación de Spearman entre plan de carrera y rotación del personal administrativo es de 0.555, indicando una relación positiva y de intensidad moderada a fuerte entre ambas variables. El valor de significancia unilateral es 0.000, lo que significa que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1%, permitiendo rechazar la hipótesis nula de inexistencia de relación. Este resultado sustenta la hipótesis de que un plan de carrera efectivo influye en la rotación del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024. En términos prácticos, una deficiente planificación de carrera se asocia con mayores niveles de rotación laboral.

Desde el punto de vista académico, este hallazgo concuerda con estudios que demuestran que la presencia de planes de carrera bien estructurados es un factor clave para la retención del talento, el compromiso organizacional y la motivación (Greenhaus, Callanan & Godshalk, 2010). La ausencia o debilidad en estos planes puede generar insatisfacción, inseguridad laboral y, consecuentemente, una mayor rotación (Noe et al., 2017). Asimismo, Hall (2002) subraya que el desarrollo profesional y las oportunidades de crecimiento interno fortalecen la vinculación emocional del empleado con la organización, reduciendo la intención de abandonarla. En suma, mejorar los planes de carrera es una estrategia crucial para disminuir la rotación y mejorar la estabilidad y el desempeño del personal administrativo en contextos hospitalarios.

1.1.1. Contrastación de hipótesis específica 04

Tabla 17. Contrastación de hipótesis específica 04

Correlaciones

			Dinámica Laboral	Eficacia del Equipo
Rho de Spearman	Dinámica Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	115	115
	Eficacia del Equipo	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	115	115

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

La correlación de Spearman entre dinámica laboral y eficacia del equipo muestra un coeficiente de 0.539, lo cual indica una relación positiva y significativa de intensidad moderada a fuerte. El valor de significancia asociado es 0.000, confirmando que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1% (unilateral). Esta evidencia respalda la hipótesis de que una dinámica laboral positiva está directamente relacionada con una mayor eficacia en el equipo del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024.

Desde una perspectiva académica, estos resultados coinciden con estudios que señalan que una dinámica laboral saludable, caracterizada por buena comunicación, colaboración y relaciones interpersonales positivas, incrementa la eficacia colectiva y el rendimiento grupal (Chiocchio & Essiembre, 2009). La teoría del capital social organizacional enfatiza que las interacciones fluidas y la confianza entre miembros del equipo fomentan la coordinación, la innovación y la productividad (Nahapiet & Ghoshal, 1998). Además, un clima de trabajo favorable contribuye a la motivación y satisfacción, factores que contribuyen directamente a la eficacia del equipo según Kahn (1990). Por lo tanto, fortalecer la dinámica laboral en instituciones de salud es clave para optimizar resultados y mejorar la calidad del trabajo en equipo.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general evaluar la satisfacción laboral y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024. Los resultados obtenidos permiten confirmar la hipótesis general de que la satisfacción laboral ejerce una influencia significativa en la eficiencia laboral, así como las expectativas planteadas.

Primero, se confirmó la hipótesis general, que indica que la satisfacción laboral ejerce una influencia positiva y significativa en el rendimiento del personal administrativo, con una correlación moderada ($Rho = 0.235$, $p < 0.01$). Este hallazgo es consistente con la literatura que vincula la satisfacción laboral con un mejor desempeño, ya que empleados satisfechos suelen estar más motivados y comprometidos con sus tareas, lo que repercute favorablemente en el resultado laboral (Judge et al., 2001; Locke, 1976).

En segundo lugar, la percepción positiva del trabajo demostró influir positivamente en la eficiencia laboral, aunque con una correlación baja a moderada ($Rho = 0.209$, $p < 0.05$). Estudios de Hackman y Oldham (1976) y Kahn (1990) apoyan esta relación al destacar que el sentido y la valoración del trabajo generan mayor involucramiento y concentración, factores clave para incrementar la eficiencia en la ejecución de las labores, particularmente en contextos complejos como el sector salud (Saks, 2006).

En tercer lugar, se evidenció que una mejor evaluación de las condiciones laborales tiene un impacto positivo y moderado en la productividad del personal ($Rho = 0.321$, $p < 0.01$). La literatura respalda que condiciones adecuadas de trabajo —incluyendo recursos, ambiente y apoyo organizacional— son determinantes de la productividad, favoreciendo un desempeño óptimo (Bakker & Demerouti, 2017; Larson & LaFasto, 1989).

Sobre la hipótesis relacionada con la planificación de carrera, los resultados revelaron una correlación fuerte y significativa con la rotación del personal ($Rho = 0.555$, $p < 0.01$), indicando que la ausencia o deficiencia de planes de carrera aumenta la rotación. Esto ratifica los estudios que señalan cómo un plan de carrera estructurado promueve la retención y compromiso, minimizando la salida de talento institucional (Greenhaus et al., 2010; Noe et al., 2017).

Finalmente, también se confirmó que una dinámica laboral positiva se asocia con una mayor eficacia del equipo, con una correlación moderada a fuerte ($Rho = 0.539$, $p < 0.01$).

Este hallazgo pone en evidencia la importancia de un ambiente colaborativo, comunicación efectiva y relaciones interpersonales sanas para potenciar la eficacia colectiva, tal como sugieren las teorías del capital social y la psicología organizacional (Chiocchio & Essiembre, 2009; Nahapiet & Ghoshal, 1998; Kahn, 1990).

En conjunto, estos resultados proporcionan un panorama integral en el que aspectos psicológicos y organizacionales se entrelazan para influir en el desempeño, eficiencia, retención y cohesión del personal administrativo en la institución de salud. Se recomienda que estrategias administrativas y las políticas integren acciones que mejoren la satisfacción, la percepción del trabajo, las condiciones laborales, la planificación de carrera y la dinámica laboral, para lograr un entorno laboral saludable y eficiente que permita optimizar el desarrollo institucional y la calidad del servicio a la población.

No obstante, es necesario reconocer la limitación del estudio por su diseño transversal, que restringe la inferencia causal directa. Se sugiere para futuras investigaciones incorporar enfoques longitudinales y cualitativos que permitan un análisis más profundo de las relaciones y mecanismos subyacentes en el comportamiento organizacional.

V. CONCLUSIONES

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024. Los resultados corroboraron esta hipótesis general, evidenciando una correlación positiva y significativa entre satisfacción laboral y rendimiento ($Rho = 0.235$, $p < 0.01$), lo que indica que un mayor grado de satisfacción se asocia con un mejor desempeño laboral, concordando con estudios previos en psicología organizacional y gestión de recursos humanos.

Respecto a los objetivos específicos, el primer objetivo específico (O1) analizó la influencia de las condiciones laborales en la productividad del personal administrativo, confirmando que existe una correlación positiva moderada ($Rho = 0.321$, $p < 0.01$). Este hallazgo sugiere que la mejora en el entorno y recursos de trabajo contribuye directamente a optimizar el desempeño individual, evidenciando la necesidad de identificar y fortalecer áreas críticas en la infraestructura laboral y el apoyo organizacional.

En el segundo objetivo específico (O2), se evaluó el impacto de la percepción del trabajo sobre la eficiencia laboral, encontrando también una relación positiva y significativa ($Rho = 0.209$, $p < 0.05$). Aunque la magnitud de la correlación es baja a moderada, confirma que el sentido y valor que los empleados atribuyen a su trabajo afecta favorablemente su efectividad operativa, invitando a promover estrategias que refuercen el compromiso y satisfacción intrínseca.

El tercer objetivo específico (O3) examinó la influencia del plan de carrera en la rotación del personal, revelando una fuerte correlación positiva ($Rho = 0.555$, $p < 0.01$), lo que indica que la ausencia o insuficiencia de planes estructurados de desarrollo profesional incrementa la rotación. Este resultado enfatiza la importancia de implementar estrategias que favorezcan la retención y desarrollo del talento humano en la institución.

Finalmente, el cuarto objetivo específico (O4) abordó la relación entre la dinámica laboral y la eficacia del equipo, mostrando una correlación moderada a fuerte ($Rho = 0.539$, $p < 0.01$), que sugiere que un ambiente laboral colaborativo, con buena comunicación y relaciones interpersonales positivas, incrementa la efectividad grupal y, por ende, la productividad colectiva.

En síntesis, la investigación demuestra que la satisfacción laboral, condiciones y percepción del trabajo, planes de carrera y dinámica laboral son factores interrelacionados que influyen significativamente en el rendimiento, eficiencia, rotación y eficacia del personal administrativo. Estos hallazgos ofrecen bases sólidas para diseñar políticas y prácticas organizacionales integrales que mejoren el clima laboral, retengan talento y optimicen la gestión en entornos hospitalarios.

VI. RECOMENDACIONES

La investigación sobre la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024 permitió identificar recomendaciones concretas para mejorar las condiciones laborales y organizacionales, orientadas a cada variable y dimensión estudiada.

Para la variable satisfacción laboral y su relación con el rendimiento se recomienda fortalecer programas de reconocimiento y motivación, así como promover ambientes de trabajo que satisfagan las necesidades esenciales de los trabajadores, de tal forma que se estimule su compromiso y desempeño eficiente (Judge et al., 2001).

En cuanto a las condiciones laborales y el impacto que tienen en la productividad, es vital realizar evaluaciones periódicas del entorno laboral, optimizando los recursos, infraestructura y condiciones ergonómicas. La implementación de políticas de bienestar laboral que garanticen soporte organizacional y adecuación ergonómica contribuirá a mejorar la productividad del personal (Bakker & Demerouti, 2017).

Respecto a la percepción del trabajo y su incidencia en la eficiencia operativa, se sugieren estrategias para incrementar el sentido de propósito y valor del trabajo, tales como la participación activa en la toma de decisiones, capacitación continua y retroalimentación positiva que refuercen la importancia individual en la organización (Hackman & Oldham, 1976).

Para el plan de carrera y su relación con la rotación, se recomienda diseñar y ejecutar planes de desarrollo profesional claros y accesibles, que contemplen oportunidades de promoción interna, formación especializada y acompañamiento, con el fin de retener el talento humano y reducir la rotación (Greenhaus et al., 2010).

Finalmente, en lo concerniente a la dinámica laboral y la eficacia del equipo, es recomendable fomentar una comunicación abierta y fluida, promover el trabajo colaborativo mediante actividades de formación de equipos y establecer mecanismos para la resolución constructiva de conflictos, asegurando un ambiente laboral armonioso y altamente productivo (Chiocchio & Essiembre, 2009).

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*.
- Aiken, L. H., Sermeus, W., Van den Heede, K., Sloane, D. M., Busse, R., McKee, M., . . . AL, e. (2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *The Lancet*.
- Arraiza, E. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. Buenos Aires : Konrad Adenauer Stiftung.
- Azabache, G. (2020). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020*. Chinchá: Universidad Autónoma de Ica.
- Briones, M. (2020). *Los cambios de paradigma en la gerencia moderna*. Ecuador : Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP) Vol. 5 Núm. 5 (2020): (Ed. 21).
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. *Plenum Press*.
- Falconi, J. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*. Ecuador: Visionario Digital Vol. 3 Núm. 2 (2019): Emprendimiento del siglo XXI.
- García, G. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo .
- García, J., & Ramírez, L. (2019). Satisfacción Laboral en Empleados Administrativos de Hospitales Públicos Peruanos. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
- Gurmendi, M. (2019). *Sistemas de información en las universidades públicas de Argentina*. Buenos Aires : Faces 2019 N°53.
- Hernandez, E., & Romucho, D. (2018). *La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de Essalud Chinchá 2017*. Chinchá: Universidad Inca Garcilaso de la Vega .
- Herzberg, F. (1959). Teoría de las Dos Factores.
- Huerta, M. (2018). *Evaluación basada en evidencia, un nuevo enfoque basado en competencias*. Lima: Revista de Investigaciones Vol. 5 Núm. 1 (2018).
- Judge, T. A. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 376–407.
- Krishnan, A. (2020). *India's China Challenge*. India : HarperCollins Publishers.
- Loor, J. R. (2021). *Gestión Administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos del gobierno autónomo Tosagua, 2020*. Tosagua Manabí: Universidad Superior Politécnica de Manabí.
- López, M., Sánchez, A., & Vega, R. (2021). Burnout y Rendimiento Laboral en Personal No Clínico de Hospitales Peruanos. *Revista de Psicología Organizacional*, 45–62.
- Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., & Feng, L. F. (2022). Job satisfaction and performance among administrative staff in Asian hospitals: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health*.

- Mosquera, X. (2020). *Sistemas de Información para la toma de decisiones* . Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.
- Müller, J. (2020). *The role of absorptive capacity and innovation strategy in the design of industry 4.0 business Models-A* . Ámsterdam, Países Bajos: European Management Journal.
- Peña, D., & Alvia, K. (2022). *Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López*. Ecuador : Ciencias Económicas y Empresariales Vol. 8, núm. 1. Febrero Especial, 2022.
- Pérez, A. (2018). *La gestión administrativa de los GAdS y satisfacción laboral en Municipalidades de la provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato .
- Quiroga, F. (2020). *Gestión Administrativa. Conceptos y Beneficios*. TuEconomiaFacil: <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>.
- Ramírez, A. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial* . Ecuador: Revista de contribuciones a la economía Eumed.
- Rivera, P. (2023). mpacto de Políticas de Salud en la Gestión de Recursos Humanos Hospitalarios en Perú. *Revista Peruana de Salud Pública*, 78-95.
- Salazar, D. (2018). *Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador)*. Quito : Revista interamericana de ambiente y turismo.
- Sihuincha, R., & Tiellasuca, J. (2018). *Gestión Administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ángares Periodo 2016*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Sihuincha, R., & Tiellasuca, J. (2018). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Angáres, Periodo - 2016*. Huancavelica : Universidad Nacional de Huancavelica .
- Sotelo, C. (2015). *Metodología de la investigación para educación superior* . Lima : Editorial Gutenberg.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction*.
- Torres, E., & Mendoza, F. (2022). Factores Determinantes de la Satisfacción en el Personal Administrativo de Hospitales Regionales.

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema general ¿De qué manera la satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024? Problemas específicos (P1) ¿De qué manera las condiciones laborales influyen en la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024? (P2) ¿De qué manera la percepción del trabajo influye en la eficiencia laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024? (P3) ¿De qué manera el plan de carrera influye en la rotación del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024? (P4) ¿De qué manera la dinámica laboral se relaciona con la eficacia del equipo del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024?	Objetivo general Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Regional de Ica durante el año 2024. Objetivos específicos (O1) Analizar la influencia de las condiciones laborales en la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024. (O2) Evaluar el impacto de la percepción del trabajo en la eficiencia laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024. (O3) Examinar la influencia del plan de carrera en la rotación del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024. (O4) Investigar la relación entre la dinámica laboral y la eficacia del equipo del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024.	Hipótesis general La satisfacción laboral ejerce una influencia significativa en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024. Hipótesis específicas (H1) Las condiciones laborales favorables influyen positivamente en la productividad laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024. (H2) Una percepción positiva del trabajo influye de manera positiva en la eficiencia laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024. (H3) Un plan de carrera influye en la rotación del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024. (H4) Una dinámica laboral influye positivamente en la eficacia del equipo del personal administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024.	VARIABLES INDEPENDIENTE: Satisfacción Laboral DIMENSIONES - Condiciones laborales. - Percepción del trabajo - Plan de carrera - Dinámica laboral VARIABLE DEPENDIENTE: Rendimiento Laboral DIMENSIONES - Productividad laboral. - Eficiencia laboral - Rotación del personal - Eficacia del equipo	TIPO DE INVESTIGACION Cuantitativa y descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional y descriptivo DISEÑO DE INVESTIGACION No Experimental POBLACION 115 trabajadores administrativos. MUESTRA 115 trabajadores administrativos. TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario

Anexo 2: Instrumentos de recolección de información

Encuesta de Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral en el Personal Administrativo del Hospital Regional de Ica, 2024

Tema: Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024

Estimado colaborador:

Instrucciones Generales: Esta encuesta tiene como objetivo medir su percepción sobre la satisfacción laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo en el Hospital Regional de Ica durante el año 2024. Responda honestamente utilizando la escala Likert proporcionada:

Sección 1: Datos Demográficos

Sexo:		Edad:		Tiempo de servicio en el hospital	
☐	Masculino	☐	Menos de 25 años	☐	Menos de 1 año
☐	Femenino	☐	25-34 años	☐	1–3 años
		☐	35-44 años	☐	4–6 años
		☐	45-54 años	☐	7–10 años
		☐	55 años o más	☐	Más de 10 años
Área en la que trabaja					

Instrucciones:

Marque con una (X) una alternativa que considere su criterio

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Sección 2: Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral

		1	2	3	4	5
1	Mi nivel general de satisfacción laboral en el hospital influye positivamente en mi rendimiento diario.					
2	Cuando estoy satisfecho con mi trabajo, me siento más motivado para lograr metas administrativas.					
3	La satisfacción laboral contribuye a reducir mi intención de cometer errores en tareas administrativas.					
4	Un mayor bienestar laboral aumenta mi capacidad para manejar cargas de trabajo altas.					
5	La insatisfacción laboral reduce mi compromiso con el rendimiento general del equipo administrativo.					

Sección 3: Condiciones Laborales y Productividad Laboral

		1	2	3	4	5
6	Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo (e.g., iluminación, espacio) facilitan mi productividad en tareas administrativas.					
7	Una carga de trabajo equilibrada aumenta mi capacidad para completar trámites de manera productiva.					
8	El acceso a recursos tecnológicos adecuados mejora mi productividad diaria en el hospital.					
9	Mejores condiciones laborales reducen el tiempo que tomo para finalizar procesos administrativos.					
10	Las condiciones laborales deficientes disminuyen mi productividad en volúmenes altos de pacientes o trámites.					

Sección 4: Percepción del Trabajo y Eficiencia Laboral

		1	2	3	4	5
11	La percepción de que mi trabajo es valioso aumenta mi eficiencia en tareas administrativas.					
12	Siento que mi rol contribuye al bienestar de la comunidad, lo que mejora mi precisión en procesos.					
13	Una mayor significación del trabajo reduce la frecuencia de errores en mis responsabilidades administrativas.					
14	Cuando veo el impacto de mi trabajo, mi eficiencia en la gestión de trámites aumenta.					
15	La falta de propósito en mi trabajo disminuye mi capacidad para realizar tareas de manera eficiente.					

Sección 5: Plan de Carrera Efectivo y Rotación

		1	2	3	4	5
16	La falta de un plan de carrera claro aumenta mi intención de rotar o dejar el hospital.					
17	Sin oportunidades definidas de crecimiento, me siento menos motivado para permanecer en mi puesto.					
18	Un plan de carrera efectivo reduciría la rotación voluntaria en el personal administrativo.					
19	La ausencia de trayectorias profesionales claras influye negativamente en mi decisión de quedarme.					
20	Si el hospital tuviera un plan de carrera con metas, disminuiría mi deseo de buscar empleo en otro lugar.					

Sección 6: Dinámica Laboral y Eficacia del Equipo

		1	2	3	4	5
21	Una buena comunicación en el equipo administrativo mejora la eficacia en tareas colectivas.					
22	La colaboración positiva entre compañeros aumenta la capacidad del equipo para resolver problemas administrativos.					
23	Conflictos no resueltos en la dinámica laboral reducen la eficacia del equipo en metas diarias.					
24	Un clima laboral saludable fortalece la coordinación y el rendimiento grupal en el hospital.					
25	Mejores dinámicas laborales contribuyen a una mayor eficacia en la gestión de procesos administrativos por equipo.					

Agradecemos su participación en esta encuesta. Sus respuestas serán analizadas con el objetivo de mejorar la Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral del Personal Administrativo.

Anexo 3. Validación de instrumentos

Validación de instrumento N° 1

I. Datos generales:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:

.....

1.2. Institución donde labora:

.....

1.3. Cargo que desempeña:

.....

1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta:

.....

1.5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Encuesta de Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral en el Personal Administrativo del Hospital Regional de Ica, 2024

1.6. Título de la tesis: Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional de Ica, año 2024

1.7. Autor del instrumento: Bach. Karoline Zunet Ramos Ore

II. Apreciación del experto:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI ()	NO ()	
2	El instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI ()	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI ()	NO ()	
4	El instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI ()	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI ()	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI ()	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI ()	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO ()	

III. Requisitos para considerar un instrumento de medición

N°	Requisitos	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1	Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					
2	Validez, el instrumento realmente mide las variable que se busca medir.					
3	Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: %

IV. Opción de aplicabilidad

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Ica, de de 2024

Experto:

DNI: