

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFLUENCIA DEL FEEDBACK LABORAL EN LA  
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DEL PERSONAL DEL  
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA  
CHACHAPOYAS - AMAZONAS 2020**

**Autora:**

**Bach. Karina Natividad Aguirre Huablocho**

**Asesor:**

**Dr. Elías Alberto Torres Armas**

**Registro:**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2022**

## **DATOS DEL ASESOR**

**Dr. Elías Alberto Torres Armas**

DNI N° 18033004

Registro ORCID N° 0000-0003-2774-1055

<https://orcid.org/0000-0003-2774-1055>

**Campo de la investigación y el desarrollo OCDE, según la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE):**

5.00.00 – Ciencias Sociales

5.06.00 - Ciencias Políticas

5.06.02 – Administración Pública

## **DEDICATORIA**

### **A Dios:**

Por las bendiciones que me ha dado en mi vida, por estar siempre a mi lado y darme una familia maravillosa, por permitirme llegar a esta etapa de mi carrera y poder culminarla con éxito, por protegerme en cada paso que doy y por ayudarme a ser la persona que hoy en día soy.

### **A mis Hijas:**

Fernanda Nicole y Luana Mercedes Ampuero Aguirre, por alegrarme la vida en los momentos difíciles y ser mi motivación constante.

### **A mi esposo:**

Anderson Alfonso Ampuero Arana, mi compañero incondicional, por su amor, su apoyo y su paciencia.

### **A mi madre:**

Anita Huablocho Vigo, quien sobre todas las cosas no negó el don de la vida, pero sobre todo, siendo un modelo de lucha constante, optimismo, sabiduría y fortaleza, como madre y padre, en mi día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi gratitud a la Universidad Nacional “Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas”, por haberme acogido en sus aulas en este largo proceso de aprendizaje, también a todos los docentes por habernos orientado de una manera profesional, al aportarnos sus conocimientos, para poder culminar con éxito nuestros estudios universitarios, y así poder lograr ser profesionales de éxito.

Al Dr. Elías Alberto Torres Armas, asesor de mi tesis, por su paciencia, dedicación y apoyo con su orientación, en la elaboración de la presente tesis.

Al Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, a su personal Asistencial y Administrativo, quienes me dieron su apoyo para poder desarrollar mi trabajo de investigación dentro de sus instalaciones y así lograr recabar los datos necesarios, mediante la aplicación de los cuestionarios de encuesta.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO  
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.  
RECTOR**

**Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON  
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN  
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



**UNTRM**

### REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

#### ANEXO 3-K

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada INFLUENCIA DEL FEEDBACK LABORAL EN LA SATISFACCION EN EL TRABAJO DEL PERSONAL DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA CHACHAPOYAS - AMAZONAS 2020; del egresado KARINA NATIVIDAD AGUIRE HUABLOCHO de la Facultad de CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACION DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.

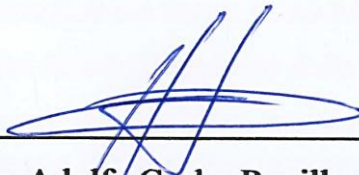


El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 31 de 01 del 2022

Firma y nombre completo del Asesor

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

**Dr. Adolfo Cacho Revilla**

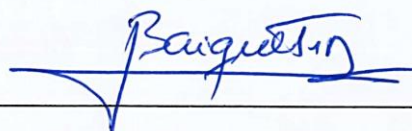
**PRESIDENTE**



---

**Mg. Juana del Pilar Contreras Portocarrero**

**SECRETARIO**



---

**Mg. Dennis Brayan Baique Timaná**

**VOCAL**

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-O

#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

INFLUENCIA DEL FEEDBACK LABORAL EN LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DEL PERSONAL DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS - AMAZONAS 2020.

presentada por el estudiante ( )/egresado (X) Karina Natividad Aguirre Huablocho

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 16 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene            % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 16 de Marzo del 2022

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



**UNTRM**

## REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-Q

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 29 de Abril del año 2022, siendo las 16:00 horas, el aspirante: KARINA NATIVIDAD AGUIRRE HUABLOCHO, defiende en sesión pública presencial ( ) / a distancia (X) la Tesis titulada: INFLUENCIA DEL FEEDBACK LABORAL EN LA SATISFACCION EN EL TRABAJO DEL PERSONAL DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA CHACHAPOYAS - AMAZONAS 2020, teniendo como asesor a Dr. Elías Alberto Torres Armas, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Adolfo Cacho Revilla

Secretario: Mg. Juana del Pilar Centenas Portocarrero

Vocal: Mg. Dennis Bryan Baigue Timaná

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 17:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....

## ÍNDICE

<b>DATOS DEL ASESOR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS .....</b>	<b>viii</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>23</b>
2.1 Diseños de la investigación.....	23
2.2 Población, muestra y muestreo .....	26
2.3 Variable de estudio .....	28
2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.5 Análisis de datos .....	36
<b>III. RESULTADOS. ....</b>	<b>37</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>60</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas - 2020. ....	26
<b>Tabla 2.</b> Tamaño de la muestra estatificada con varianza especificada y afijación proporcional. ....	27
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización del Feedback Laboral.....	29
<b>Tabla 4.</b> Operacionalización de la Satisfacción Laboral.....	32
<b>Tabla 5.</b> Operacionalización de la Satisfacción Laboral (Continuación) .....	33
<b>Tabla 6.</b> Satisfacción Laboral y el FeedBak del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas- Amazonas - 2020.....	37
<b>Tabla 7.</b> Feedback Laboral de Supervisión/organización en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020.....	38
<b>Tabla 8.</b> Feedback Laboral de Compañeros en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020. ....	39
<b>Tabla 9.</b> Feedback Laboral de Tareas Self en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020. ....	40
<b>Tabla 10.</b> Feedback Laboral en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020. ....	41
<b>Tabla 11.</b> Satisfacción laboral con la Supervisión y Participación en la Organización del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020. ....	42
<b>Tabla 12.</b> Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.....	43
<b>Tabla 13.</b> Satisfacción Intrínseca Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020. ....	44
<b>Tabla 14.</b> Satisfacción con el Ambiente Físico del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020. ....	45
<b>Tabla 15.</b> Satisfacción con la cantidad de Producción en el trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020. ....	46
<b>Tabla 16.</b> Satisfacción con la Calidad de Producción del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020. ....	47
<b>Tabla 17.</b> Satisfacción Laboral del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020. ....	48
<b>Tabla 18.</b> Relación entre Satisfacción Laboral y Supervisión/organización del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020 .....	49

<b>Tabla 19.</b> Relación entre Satisfacción Laboral y Compañeros del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.....	50
<b>Tabla 20.</b> Relación entre Satisfacción Laboral y Tareas self del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Feedback Laboral de Supervisión/organización en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020.....	38
<b>Figura 2.</b> Feedback Laboral de compañeros en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020. ....	39
<b>Figura 3.</b> Feedback Laboral de Tareas self en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020. ....	40
<b>Figura 4.</b> Feedback Laboral en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020 .....	41
<b>Figura 5.</b> Satisfacción laboral con la Supervisión y Participación en la Organización Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020 .....	42
<b>Figura 6.</b> Satisfacción laboral con la Remuneración y las Prestaciones Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020 .....	43
<b>Figura 7.</b> Satisfacción laboral Intrínseca Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020 .....	44
<b>Figura 8.</b> Satisfacción con el Ambiente Físico del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020 .....	45
<b>Figura 9.</b> Satisfacción con la cantidad de Producción en el trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020 .....	46
<b>Figura 10.</b> Satisfacción con la Calidad de Producción Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020 .....	47
<b>Figura 11.</b> Satisfacción Laboral del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020 .....	48

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer la Influencia del Feedback Laboral en la Satisfacción en el Trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas 2020; con una orientación cuantitativa, no experimental, transversal, descriptivo correlacional, con diseño descriptivo simple, método deductivo-inductivo, observacional, analítico y sintético; de una población de 436 trabajadores distribuidos por áreas administrativa y asistencial, se seleccionó una muestra aleatoria estratificada con una varianza especificada y con afijación proporcional de tamaño 166 trabajadores a los que se le aplicó el cuestionario Job Feedback Survey, versión española y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S 21/26. Los datos recolectados fueron digitados y procesados en Excel y exportados a SPSS versión 15, cuya finalidad está orientada a resultados que busca la satisfacción del trabajador a través de la promoción e impulso del desarrollo de un hospital moderno. Este propósito insta por parte del personal compromiso y productividad óptima para cumplir con los requerimientos de su puesto laboral. La presente investigación traza que el cumplimiento de tareas y los resultados de una organización, se relacionan con el Feedback Laboral, donde este influye directa y significativamente en la Satisfacción en el Trabajo del Personal, así mismo la señal de Feedback Laboral de supervisión/organización, compañeros positivos, negativos y de tareas self positivo y negativo, influyen directa y significativamente en la Satisfacción en el trabajo del Personal.

**Palabras claves:** feedback laboral, satisfacción en el trabajo, hospital, influencia, trabajadores administrativos y trabajadores asistenciales.

## ABSTRACT

The objective of this research was to establish the Influence of Labor Feedback on Job Satisfaction of the Staff of the Virgen de Fátima Chachapoyas Regional Hospital - Amazonas 2020; with a quantitative, non-experimental, transversal, descriptive correlational orientation, with a simple descriptive design, deductive-inductive, observational, analytical and synthetic method; From a population of 436 workers distributed by administrative and healthcare areas, a stratified random sample was selected with a specified variance and proportional allocation of size 166 workers to whom the Job Feedback Survey, Spanish version, and the Satisfaction Questionnaire were applied. Labor S 21/26. The data collected was entered and processed in Excel and exported to SPSS version 15, whose purpose is results-oriented, seeking worker satisfaction through the promotion and development of a modern hospital. This purpose urges commitment and optimal productivity on the part of the staff to meet the requirements of their job. The present investigation traces that the fulfillment of tasks and the results of an organization are related to the Labor Feedback, where this directly and significantly influences the Satisfaction in the Work of the Personnel, as well as the signal of Labor Feedback of supervision / organization, positive, negative and task colleagues positive and negative self, directly and significantly influence the satisfaction in the work of the staff.

**Keywords:** job feedback, job satisfaction, hospital, influence, administrative workers and care workers.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el ambiente laboral dentro de una institución o empresa es primordial, ya que el talento humano es el principal motor, quien desempeña una función fundamental para lograr las metas y objetivos en la empresa. La práctica manifiesta que el talento humano que se siente contento dentro de su centro laboral, desafiara adecuadamente a las metas, retos y exigencias en su ambiente de trabajo. En la presente investigación queda evidenciado que se observa una correlación entre el aumento de la efectividad y la productividad.

El Feedback puede ser aprobada o desaprobada, negativa o positiva, y se puede absorber de diferentes maneras haciendo uso de diversos canales de comunicación organizacional, los cuales deben ser elegidos cuidadosamente dependiendo del caso, ya que esto influirá notoriamente en como el feedback es recibido por el personal.

Este trabajo de investigación, demostrará cómo influye el feedback en la complacencia laboral, formando parte de la dinámica organizacional; por lo que, será de suma importancia para identificar las variables que intervienen.

Por lo antes mencionado, mi persona lo considera importante realizar la presente investigación, teniendo como ámbito de estudio el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas (realizado en los meses de diciembre 2020 y enero 2021) que tiene como finalidad estar orientada a resultados que busca la satisfacción del trabajador a través de la promoción e impulso del desarrollo de un hospital moderno, tanto personal asistencial, como personal administrativo. Ello demandara por parte de los trabajadores, responsabilidad y productividad para lograr las metas del puesto de trabajo.

Se considera a la satisfacción en el ambiente laboral, como la variable dependiente que demostrara el grado de aprobación, comodidad y bienestar obtenido por los empleados en su lugar de trabajo. Asimismo, las situaciones físicas y psicológicas del superior también influirán en el desenvolvimiento de los colaboradores.

Finalmente, la presente investigación comprobara la correlación que existe entre el feedback y la satisfacción laboral, lo que aporta evidencia empírica e información sistematizada, que contribuyera para lograr tomar las mejores decisiones en base a mejorar la gestión y administración de recursos humanos.



Ovejero A. y García A., (1998), en su trabajo de investigación en Austria, “Feedback Laboral y Satisfacción”, indican que los empleados perciben el ambiente informativo feedback laboral de distinta manera, según la satisfacción laboral y enriquecimiento del trabajo que los trabajadores perciben, además de su nivel de satisfacción laboral que estos tienen; donde las personas tienen sus preferencias sobre el tipo y fuente de información que reciben. Su trabajo tuvo el propósito de analizar la fuente y señal de feedback que está relacionada con las dimensiones de la satisfacción laboral; para probar su afirmación, midió el Feedback Laboral con el Cuestionario “Job Feedback Survey” de Herold y Parsons (1985) y la Satisfacción Laboral con el Cuestionario “Satisfacción laboral S20/23” de Meliá y Piero (1989), utilizando una muestra de 775 trabajadores de la comuna Austriaca cuyas edades estaban entre los 21 y 64 años. Los datos fueron sometidos al Análisis Factorial que arrojó cuatro dimensiones resultantes, donde la “Satisfacción con la Supervisión” siendo esta fuente la más importante, así mismo, el análisis de Regresión Múltiple indicó que las escalas de feedback que se refieren a la información que proviene de la organización y el supervisor son las que mejor predicen un nivel de satisfacción; por lo que, se deben de tener en cuenta la fuente y la señal del mismo para aumentar la satisfacción laboral.

México, Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. (2009), en su estudio de investigación, confirma que para las instituciones públicas como privadas es de importancia conocer el talento del personal, obteniendo así información valiosa para mejorar los procesos y la productividad, de esta manera se obtendrá una guía para el manejo adecuado, logrando el aumentado de la satisfacción laboral en los trabajadores, teniendo como resultado un impacto positivo en su calidad de vida, buscando establecer el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación con las condiciones de trabajo en empresas de distinto país de origen (una mexicana y una extranjera) de una ciudad fronteriza por medio del diseño y aplicación de un instrumento semiestructurado.

Calcina M. (2012), en su tesis: “Ambiente Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo”, concluye que, el objetivo fue establecer el ambiente organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas, con un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, para lo cual, esta población estuvo

conformada por 35 enfermeros, la técnica utilizada, escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado; concluyendo que el clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría es regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto; y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En lo que refiere a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

García M. (2015), en su tesis: “Complacencia Laboral en Médicos Especialistas, Prácticas y Actitudes Sub-Óptimas de Atención a Pacientes en el Hospital General Regional Nro.1 “Vicente Guerrero” en Acapulco - México, establece las siguientes conclusiones: “La complacencia laboral es un indicador de calidad de vida laboral, su estudio y las acciones que se tomen para la mejora deben ser una política obligada dentro de cualquier organización. Estimó el grado de satisfacción laboral en médicos especialistas del Hospital y su relación con la práctica y actitud médica sub-óptimas de atención a pacientes. Su estudio fue transversal analítico con una muestra de 152 médicos durante marzo a julio de 2014, se aplicó la Escala General de Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall) y cuestionarios; se realizó análisis uni-variado y bi-variado, chi-cuadrado Mantel Haenszel para calcular OR y p. El grado de Satisfacción Laboral General fue 70.72 (67.35%); Moderadamente Satisfecho. Reportaron prácticas sub-óptimas 25 médicos (16.44%) y 6 (3.94%) reportaron actitudes sub-óptimas”

Mientras que, Herold, Parsons y Hedor (1992), en su investigación manifiesta que conoce muy poco de los elementos y dimensiones que construyen feedback, ya que, en la gran mayoría de trabajos de investigación el principal punto de estudio ha sido el impacto del feedback; el cual indica que, si se observa a un colaborador como alguien que buscar información y esta de forma activa, y no vemos a como una persona que está disponible para construir el clima del feedback. Se deberían investigar interrogantes en la línea de “¿qué es el feedback?” y “¿de qué manera viene y de dónde?, antes de introducirnos a ver cómo la gente reacciona ante él.

Otra opinión por Hanser y Muchinsky (1998), considera al clima laboral como un ambiente que brinda información, a través de su estudio el cual intenta ser una réplica del estudio de Greller y Herold (1975), en la cual manifiesta que los trabajadores observan un clima informativo según su nivel de complacencia que tengan.

Por otro lado, Pearce J. y Poter L., (1986), consideran que, las empresas deben considerar como su técnica de evaluación perturba las actitudes y desempeño de los colaboradores. Algunas herramientas que utilizaron los presentes autores para lograr minimizar las actitudes negativas fueron: capacitación a los supervisores para poder anticipar y dirigir las acciones y reacciones negativas de los colaboradores a ese tipo de feedback con información más constante sobre el resultado de su trabajo, aumentando el feedback informal.

Portero S. y Vaquero M., (2017), en su trabajo de tesis “El Estrés Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Universitario en Andalucía - España”, a través de investigación descriptiva, determinaron las características socio laborales del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía, así como, el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales, también estudiaron la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo socio laboral. Donde, con la investigación descriptiva transversal en una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares, permitió concluir: “El nivel de debilidad emocional es una variable determinante que influye en la baja realización de la personalidad, para lo cual recomiendan realizar estudios que traten de identificar los niveles de los mismos existentes en las organizaciones sanitarias y generar conocimiento acerca de sus interrelaciones.

Aranda J. y Galvez R., (2017) en su tesis: “Percepción de los Estilos de Supervisión y su Relación con la Satisfacción Laboral en Enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017”, resalta que, la supervisión, así como la satisfacción laboral ha sido el motivo relevante debido al resultado que estos tienen con los colaboradores internos de una institución, manifestando que este resultado ha repercutido en el manejo de las diferentes empresas y en la calidad de los servicios brindados, teniendo como objetivo la evidencia sobre la correlación entre la

percepción de los estilos de supervisión con la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en este hospital, por el periodo Setiembre – Noviembre 2017, se aplicó el método de investigación descriptiva correlacional, no experimental.

Gabriel J. y Aznarán C. y Ubarnes J. (2017), en su trabajo de investigación, "La Indagación de Feedback como Predictor del Desarrollo Laboral: el Rol Mediador de la Claridad de Rol, el cual manifiesta que, la competitividad global ha generado desafíos que originan que las empresas de seguros tomen medidas ante el comportamiento de toma de riesgos. Por lo que, en el ambiente presente, el desarrollo resulta vital, ya que dichas empresas necesitan mantener sus más altos niveles de desempeño, mientras afronta la toma de riesgos. Teniendo como principal objetivo de la investigación verificar si la búsqueda de feedback anuncia el desarrollo laboral. Para lo, que se trabajaron con la investigación cuantitativa, explicativo, no experimental y transaccional, y un instrumento de medición de índice de desempeño laboral provisto por la misma organización.

Zevallos A. (2018), en su tesis "Contrato Psicológico, Complacencia Laboral y Calidad de Atención en Hospitales Nivel III de la ciudad de Arequipa", tiene como objetivo general establecer la correlación entre el Contrato Psicológico, la Complacencia Laboral y la Calidad de Atención en hospitales nivel III de la ciudad de Arequipa, aplicando una metodología correlacional y transversal, teniendo como resultados, las dimensiones del psicológico médico a través de sus dimensiones, como justicia, confianza y ejecución están relacionadas con las cinco escalas de satisfacción laboral.

Ortiz C., (2017), realizó la investigación "Correlación del Feedback Laboral con la Complacencia en el Compromiso del Personal de la Dirección Regional del Ministerio de Agricultura" del Perú, con el propósito de demostrar la correlación que tiene el Feedback Laboral con la Complacencia laboral; en esta investigación abordó varias escalas: Para feedback laboral general, Organización/Jefe Positivo; Organización Jefe Negativo; Compañeros Positivo; Compañeros Negativos; Tarea Selft Positivo; Tarea Selft Negativo; además la Satisfacción con la supervisión, participación, remuneración, ambiente físico del trabajo, cantidad de producción; en general con el trabajo y los trabajadores. Después de analizar los datos, sugiere estrategias que ayuden a dirigir efectivamente a los colaboradores, con la finalidad de

que la entidad cumpla con sus objetivos y metas, con el uso más frecuente del feedback positivo, que mejora la motivación de sus colaboradores, concluyo que los directivos que lideran esta sede, deberán crear un impresión de comunidad para fortalecer la cultura organizacional y el mejor clima laboral, haciendo cumplir el sistema de normas y políticas de comportamiento, por lo que, se recomienda desarrollar un manual de procedimientos para igualar el proceso de retroalimentación, definir también los ritmos con las cuales se evaluarán y dar seguimiento al logro de objetivos.

### **Problema de investigación**

El feedback o retroalimentación consiste en recibir del superior un juicio acerca del desempeño inmediato. Es brindado al personal de la institución para revelar como ellos se vienen desempeñando en el entorno laboral y también contribuye al plan de mejora individual del mismo, para el logro de los objetivos tanto del puesto, del área, así como de la institución. La retroalimentación puede ser negativa (desaprobatoria) o positiva, y se puede recibir de diferentes maneras haciendo uso de diversos canales de comunicación organizacional, debiendo estos ser elegidos cuidadosamente dependiendo del caso, ya que esto influirá notoriamente en como el feedback es tomado por el personal. Sabemos, además que la conducta del personal está influida por el feedback, que puede venir de distintas fuentes como son los jefes, los colegas y el colaborador mismo. Asimismo, muchas de las dificultades internas de las organizaciones se relacionan con una deficiente gestión de comunicación interna; en muchos casos, los colaboradores no conocen con precisión qué piensan sus superiores de su trabajo, temen expresarse o no encuentran los canales para hacerlo, lo que limita la comunicación y tiene un impacto negativo en la satisfacción, productividad y motivación del personal. En el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, que he investigado, existe una escasa y deficiente comunicación interna, por eso se tiene problemas para lograr los objetivos, no se trata de un personal motivado y el grado de productividad e involucramiento con la misión, la visión y los valores del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas es bajo. Todo esto nos permite manifestar bien el discurso acerca de las metas y objetivos por parte del equipo directivo y por ende las líneas trascendentales dejan de estar claras. Esto afectando a las diferentes áreas de la institución y debilita la cultura organizacional. En tal sentido, es necesario indagar de qué manera el feedback (retroalimentación)

existente en el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, influye en la satisfacción laboral que presenta el personal de la institución.

En base a lo expuesto, nos planteamos la siguiente interrogante:

¿Cuál es la Influencia del Feedback Laboral en la Satisfacción en el Trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas 2020?

### **Objetivos**

- **Objetivo general**

Determinar la Influencia del Feedback Laboral en la Satisfacción en el Trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas 2020.

- **Objetivo específico**

- Determinar el nivel de feedback laboral en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas por sus dimensiones más importantes y más frecuentes.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas por sus dimensiones más importantes.
- Determinar la relación entre las fuentes y señales del feedback y la satisfacción laboral del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, Amazonas – 2020.

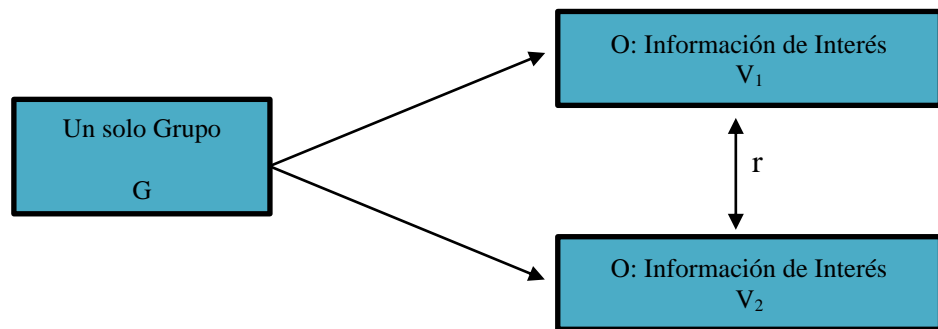
### **Hipótesis**

El Feedback Laboral Influye directa y significativamente en la Satisfacción en el Trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas Amazonas - 2020.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Diseños de la investigación

El objeto de estudio de la investigación fue la Influencia del Feedback Laboral en la Satisfacción en el Trabajo y La investigación fue con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo correlacional, con diseño descriptivo simple o (un solo grupo) de una sola casilla (**Lazaro E., 2013**), cuyo esquema es:



Donde:

G: Muestra un solo grupo, O: Información de Interés u observación predominante que se recoge de la muestra) para la ( $V_1$ ) Variable 01: Feedback Laboral y la ( $V_2$ ) Variable 02: Satisfacción en el Trabajo y r: Relación entre las variables

**Según (Sampieri R., 2006), es Cuantitativo**, cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por señalado al ámbito estadístico, fundamentando este enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de medidas numéricas y análisis estadísticos, determinando los estándares de comportamiento del problema planteado, utilizando la recolección de datos para comprobar la hipótesis, donde el enfoque cuantitativo es el que utilizará experimentaciones y análisis de causa-efecto, conllevando a un proceso secuencial y deductivo. Para lo cual, al término de la investigación se deberá lograr una publicación de resultados, predicciones, control de fenómenos y la posibilidad de elaborar réplicas con dicha investigación.

**Según (Raffino M., 2020), el Método No Experimental**, no manipula intencionadamente las variables que busca interpretar, apelando a hechos relacionados con el trabajo del día a día, donde observara con gran utilidad los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para posteriormente describirlos y analizarlos sin necesidad de competir en un entorno controlado, sin embargo,

quienes llevan a cabo investigaciones no experimentales cumplen más que nada un papel de observadores.

**Es Transversal según, (Seehorn A., 2018)**, puntualizando como un tipo de **investigación** observacional que va estudiar datos de variables recopiladas en un determinado periodo de tiempo, la muestra se realizara sobre una determinada población. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte **transversal**, estudio **transversal**, donde se recolectarán datos en un solo momento, y tiempo único, con el propósito de describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

**Es Descriptivo, según (Miró J., 1944)**, la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no solo realizar el trabajo de tabulación, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

**Es Correlacional, según (Tamayo M., 1998)**, porque pretende visualizar cómo se relacionan o no se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Busca evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o el grado de relación entre dos variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa a lo investigado.

La investigación utilizó el método Deductivo-inductivo, observacional, analítico y sintético.

**Es Deductivo-Inductivo, según (Arrieta E., 2009)**, concluyendo que los métodos inductivo y deductivo son tácticas de razonamiento lógico, donde el método inductivo utiliza premisas particulares para obtener una conclusión general, y el deductivo se basa en principios generales para obtener una conclusión específica,



ambos métodos son de gran importancia para la producción de conocimientos, para lo cual, en la ejecución de una investigación científica es posible que se manipule ya sea uno u otro, o una combinación de ambos, dependiendo del estudio o la investigación a realizar.

**Es Observacional según (Campos G. y Lule N., 2012)**, donde argumenta que el método de observación es la forma más sistemática y lógica para la investigación visual y verificable de lo que se procura conocer; es decir, es aceptar de la mejor manera posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde un punto de vista científico; a diferencia de lo que ocurre en el mundo empírico, en el cual el hombre en común utiliza el dato o la información observada de manera práctica para resolver problemas o satisfacer sus necesidades. De esta forma toda observación, al igual que otras técnicas, métodos o instrumentos para consignar información; requiere de un sujeto que investiga y un objeto a investigar, tener claros los objetivos que persigue y focalizar el punto de observación, por lo que, diremos que la observación sistemática, se diferencia de la observación casual, con el propósito de una investigación específica, donde se planificará de manera metódica a través de un registro constante de acuerdo con el objetivo, el cual estará sujeta a controles de validez y fiabilidad.

**Es Analítico según (Hernandez R., 2008)**, este autor considera que el método analítico, es aquel método de investigación, que consiste en la división de un todo, descomponiéndolo en fragmentos o elementos para observar las posibles causas, o efectos. El análisis es la observación y exploración de un hecho en particular.

**Es Sintético según (Adame V. y Rosales L., 2016)**, donde ostenta que, por tener un comportamiento de causa lógica tiende a reformar un todo, partiendo de los elementos distinguidos por el análisis; el cual como consecuencia trata de hacer una explosión metódica y breve, en resumen, debemos decir que la síntesis o método sintético es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.

## 2.2 Población, muestra y muestreo

La población estará compuesta por el personal que labora en Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas 2020, con un número de 436 trabajadores distribuidos por áreas administrativa y asistencial como se observa en la tabla.

**Tabla 1**

*Trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas - 2020.*

	Área	Trabajadores
Unidad o Dependencia – Administrativos	Dirección Ejecutiva	35
	Oficina de Administración	26
	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	3
	Oficina de Asesoría Jurídica	2
Unidad o Dependencia – Asistenciales	Departamento de Medicina:	32
	Departamento de Cirugía:	32
	Departamento de Gineco Obstetricia:	34
	Departamento de Pediatría:	34
	Departamento de Odontología:	16
	Departamento de Emergencia y Urgencias:	36
	Departamento de Anestesiología:	33
	Departamento de Enfermería	2
	Departamento de Patología Clínica	12
	Departamento de Diagnóstico por Imágenes	21
	Departamento de Farmacia	12
	Departamento de Nutrición y Dietética	14
	Departamento de Servicio Social	4
	Departamento de Consultas Externas:	24
	Departamento de Apoyo al Tratamiento	4
	Servicios Generales:	60
	<b>Total</b>	<b>436</b>

*Fuente:* Unidad de Recursos Humanos del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas 2020.

La muestra fue calculada de la población, cuyo tamaño fue para una muestra estratificada con una varianza especificada y con afijación proporcional, según las fórmulas que se indican a continuación (Cochran, 1998).

$$n_0 = \frac{\sum W_h P_h Q_h}{V}$$

$V = \left(\frac{E}{z}\right)^2$  : Es la varianza especificada, con  $Z=1.96$  que es el valor de la distribución normal estándar asociado a un nivel de confianza  $1-\alpha=95\%$  y nivel

de significación  $\alpha=5\%$ ; con  $E=6\%$  como error máximo de estimación, y una corrección por finitud definido por:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 165.507668 = 166$$

Afijación de la muestra a cada estrato:

$$n_h = \frac{N_h}{N} n$$

Además, se consideró  $P=50\%=0.50$  como la proporción de trabajadores satisfechos con la labor que desempeñan en su centro laboral y caso contrario,  $Q=1-P=1-0.50=0.50$ .

Se aplicó un muestreo aleatorio estratificado por áreas de gestión (administrativa y asistencial), con muestreo aleatorio sistemático en cada estrato, y la afijación de la muestra se presenta en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Tamaño de la muestra estatificada con varianza especificada y afijación proporcional.*

N°	h (Áreas)	$N_h$	$W_h$	$P_h$	$Q_h$	$W_h P_h Q_h$		$n_h$
1	Dirección Ejecutiva	35	0.080275	0.50	0.50	0.02006881	13.33	13
2	Oficina de Administración	26	0.059633	0.50	0.50	0.01490826	9.90	10
3	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	3	0.006881	0.50	0.50	0.00172018	1.14	1
4	Oficina de Asesoría Jurídica	2	0.004587	0.50	0.50	0.00114679	0.76	1
5	Departamento de Medicina:	32	0.073394	0.50	0.50	0.01834862	12.18	12
6	Departamento de Cirugía:	32	0.073394	0.50	0.50	0.01834862	12.18	12
7	Departamento de Gineco-Obstetricia:	34	0.077982	0.50	0.50	0.01949541	12.94	13
8	Departamento de Pediatría:	34	0.077982	0.50	0.50	0.01949541	12.94	13
9	Departamento de Odontología y Odontostomatología	16	0.036697	0.50	0.50	0.00917431	6.09	6
10	Departamento de Emergencia y Urgencias:	36	0.082569	0.50	0.50	0.0206422	13.71	14
11	Departamento de Anestesiología:	33	0.075688	0.50	0.50	0.01892202	12.56	12
12	Departamento de Enfermería	2	0.004587	0.50	0.50	0.00114679	0.76	1
13	Departamento de Patología Clínica	12	0.027523	0.50	0.50	0.00688073	4.57	5
14	Departamento de Diagnóstico por Imágenes	21	0.048165	0.50	0.50	0.01204128	8.00	8
15	Departamento de Farmacia	12	0.027523	0.50	0.50	0.00688073	4.57	5
16	Departamento de Nutrición y Dietética	14	0.03211	0.50	0.50	0.00802752	5.33	5
17	Departamento de Servicio Social	4	0.009174	0.50	0.50	0.00229358	1.52	2

18	Departamento de Consultas Externas:	24	0.055046	0.50	0.50	0.01376147	9.14	9
19	Departamento de Apoyo al Tratamiento	4	0.009174	0.50	0.50	0.00229358	1.52	2
20	Servicios Generales:	60	0.137615	0.50	0.50	0.03440367	22.84	22
Suma=		436.00		...	...	0.25	166	166

*Fuente:* Elaboración propia

### 2.3 Variable de estudio

Variable 01: Feedback Laboral

Variable 02: Satisfacción en el Trabajo

Feedback Laboral desde su definición conceptual, es el procedimiento de comunicación que se refiere a la capacidad del emisor para almacenar las reacciones de los receptores ya sea mediante lenguaje verbal o no verbal, y de acuerdo con la actitud que emitan modificar su mensaje; mientras que desde el punto de vista de la definición operacional es el Resultado del cuestionario Job Feedback survey y que medirá seis dimensiones del feedback laboral, a través de las fuentes (Supervisor/Organización Positivos, Supervisión/Organización Negativos, Compañeros Positivos, Compañeros Negativos, Tarea/Self Positivos, Tarea/ Self Negativos, del feedback.

Por otro lado, la satisfacción en el trabajo desde el punto de vista de la definición Conceptual, es la representación favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (Gamboa, 2010); mientras que desde el punto de vista de la definición Operacional, es la consecuencia de las variadas actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, la satisfacción laboral (satisfacción con la supervisión, con las prestaciones recibidas, con el ambiente físico de trabajo, con la participación y con satisfacción intrínseca de la tarea), apreciando el resultado en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

**Tabla 3***Operacionalización del Feedback Laboral*

Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Escala
Feedback Laboral	Supervisor/ Organización Positivos	1. Mi jefe me aumenta la responsabilidad.	Cuestionario Job Feedback Survey	Para Ítems  Ordinal con cuatro categorías de respuesta: Nunca =1, Algunas veces =2, Casi siempre
		2. Mi jefe me asigna una tarea de más responsabilidad.		
		3. Mi jefe me asigna trabajos especiales.		
		4. Mi centro laboral me facilita datos favorables sobre la ejecución de mi trabajo.		
		5. En mi centro laboral me expresan satisfacción con mi rendimiento en el trabajo.		
		6. Mi jefe me felicita sobre algo que he hecho.		
		7. En mi centro laboral me entregan un informe escrito de mi buen rendimiento en el trabajo.		
		8. En mi centro de trabajo me seleccionan para asistir a seminarios o reuniones especiales.		
		9. Mi jefe(a) me asigna un trabajo o tarea más deseable.		
	Supervisión/ Organización Negativos	10. Mi jefe me hace saber que no está contento con mi trabajo.		
		11. Mi jefe expresa fastidiado enojo hacia mí.		
		12. En mi centro laboral, me informan sobre mi rendimiento deficiente en el trabajo.		
		13. Recibo comentarios negativos de la dirección de mi centro de trabajo.		
		14. Mi jefe me dice que acabo de hacer algo equivocado.		
		15. Mis compañeros de trabajo manifiestan aprobación sobre mi trabajo.		
		16. Recibo un cumplido de mis compañeros de trabajo.		
		17. Mis compañeros hacen comentarios favorables sobre algo que he hecho.		
		18. Mis compañeros me dicen que estoy haciendo un buen trabajo.		

	19. Mis compañeros acuden a mí para que los aconseje.	=3,
	20. A mis compañeros les agrada trabajar conmigo.	Siempre
	21. Mis compañeros comentan sobre mi rendimiento deficiente.	=4. (Ver
	22. Mis compañeros se quejan ante otros de mi trabajo.	cuestionari
	23. Recibo quejas de mis compañeros sobre aspectos secundarios de mi trabajo.	o en anexo
Compañeros	24. Mis compañeros hablan mal de mi trabajo.	1)
Negativos	25. Mis compañeros se quejan de que no estoy haciendo la parte que me corresponde.	
	26. Mis compañeros me dicen que no estoy haciendo un buen trabajo.	
	27. Mis compañeros intentan evitar trabajar conmigo.	
	28. Mis compañeros me excluyen de las actividades.	
	29. Mis compañeros no buscan mi opinión o consejo.	
	30. Creo lo que estoy haciendo está bien.	
	31. Me siento seguro de ser capaz de dominar todos los aspectos de mi trabajo.	
	32. Siento que he dominado los aspectos difíciles de mi trabajo.	
	33. Soy capaz de ir adelantando las tareas en mi trabajo.	
	34. Descubro que estoy cumpliendo con mi propio nivel de exigencia en el trabajo.	
	35. Considero que ciertos aspectos de mi trabajo me resultan fáciles.	
Tarea/Self	36. Sé que la forma de llevar a cabo mi trabajo diario es superior a la mayoría.	
Positivos	37. Sé que la calidad de mi trabajo es superior a la de otros.	
	38. Encuentro que asumo más responsabilidad que otros.	
	39. Me parece que necesito menos tiempo que otros para completar mis tareas.	
	40. Encuentro que puedo trabajar bajo presión mejor que otros.	

- 
41. Siento que estoy realizando ahora más de que normalmente solía hacer.
  42. Me doy cuenta que estoy rindiendo más de lo que solía hacer.
  43. Sé que mi rendimiento actual es mejor de lo que solía hacer.
  44. Sé que ahora puedo realizar mi trabajo o hacer cosas que antes eran difíciles para mí.

---

45. Noto que hago menos trabajo que otros.

46. Noto que otros son capaces de ir adelantados con su trabajo, mientras que yo no puedo.

47. Me doy cuenta de que no hago el trabajo tan bien como otros.

48. Me doy cuenta de que no conozco lo suficientemente bien mi trabajo para ser de ayuda a otros que lo necesitan.

Tarea/ Self 49. Considero que no puedo trabajar bajo presión tan bien como otros lo hacen.

Negativos 50. Voy retrasado con mi trabajo.

51. Me doy cuenta de que no puedo terminar mi trabajo diario en el tiempo asignado.

52. Me doy cuenta de que no puedo asumir tantas responsabilidades o tareas como otros.

53. Me doy cuenta que algo que he hecho no ha resultado como yo quería.

54. Me doy cuenta que ciertas cosas en mi trabajo siempre me causan problemas.

55. No consigo alcanzar mi propio nivel de exigencia en realización de mi trabajo.

---

Fuente: García, A. y Ovejero, A. (1998). Cuestionario Job Feedback Survey

Ortiz, C. (2017). Cuestionario Job Feedback Survey

**Tabla 4**

*Operacionalización de la Satisfacción Laboral*

Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Escala
Satisfacción Laboral	1. Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización.	10. Estoy satisfecho con la formación (capacitación que me da mi centro de trabajo).	Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L. Meliá (1998)	Para ítems  (Totalmente en desacuerdo1, En desacuerdo2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo3, De acuerdo4, y Totalmente de acuerdo5)  Para variable y sus dimensiones  Escala con tres categorías de respuesta: Insatisfecho ≤ P25 (1), Moderadamente satisfecho: P25 a P75 (2) Satisfecho ≥ P75 (3). (Ver cuestionario en anexo 2)
		11. Estoy satisfecho con mis relaciones con mis jefes.		
		13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.		
		15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.		
		16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento, sección o área de trabajo.		
		17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		
		19. Mi organización (centro laboral) me trata con buena justicia e igualdad.		
		20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.		
		21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo		
		22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
	2. Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones.:	4. Mi salario me satisface.		
		9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.		
		12. La forma en que se lleva la negociación en mi centro de trabajo, sobre aspectos laborales me satisface.		
	3. Satisfacción Intrínseca:	14. Estoy satisfecho de cómo mi centro de trabajo cumple las leyes laborales.		
		23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.		
1. Me gusta mi trabajo.				
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer cosas que me gustan.				
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.				
	18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspecto de mi trabajo.			

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L. Meliá (1998)

Fuente: Ortiz, C. (2017). Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L. Meliá (1998)



**Tabla 5***Operacionalización de la Satisfacción Laboral (Continuación)*

Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Escala
	4. Satisfacción con el Ambiente Físico:	6. La limpieza e higiene de mi trabajo es buena. 7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas. 8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.		
	5. Satisfacción con la cantidad de Producción en el trabajo:	5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen. 26. Estoy satisfecho con el ritmo con que cumplo mi trabajo.		
	6. Satisfacción con la Calidad de Producción:	24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios. 25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L. Meliá (1998)

Fuente: Ortiz, C. (2017). Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L. Meliá (1998)

## 2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el proceso de recolección de datos, se utilizó el método de estudio por muestreo, con la técnica de encuesta, cuyos datos de la entrevista se registrarán en un cuestionario que se describe a continuación:

Para medir el Feedback Laboral, en los trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, estuvo basado en los siguientes autores como Herold y Parsons (1985) y García, A. y Ovejero, A. (1998), con el Cuestionario Job Feedback Survey, versión española, administrándola de manera individual y colectiva, con una duración de 15 a 20 minutos que lo reportaron con una fiabilidad del cuestionario, con el Coeficiente Alpha de Cronbach y va de 0,73 a 0,87, el cual, si es mayor a 0.9, es excelente, mayor a 0.8 es bueno, y mayor a 0.7 es aceptable. El cuestionario está constituido por 55 ítems, distribuido en seis dimensiones como se observa en la matriz de operacionalización (tabla 3); siendo las dimensiones: Supervisor/Organización Positivos, constituida por nueve ítems, la puntuación mínima es de 9 y la puntuación máxima es de 36; Supervisión/Organización Negativos, constituida por cinco ítems, la puntuación mínima es de 5 y la máxima es de 20; Compañeros Positivos, constituida por seis ítems, su puntuación mínima es de 6 y la puntuación máxima es de 24; Compañeros Negativos, constituida por nueve ítems, la puntuación mínima es de 9 y la puntuación máxima es de 36; Tarea/Self Positivos, constituida por quince ítems, la puntuación mínima es de 15 y la máxima es de 60; Tarea/ Self Negativos, constituida por once ítems, su puntuación mínima es de 11 y la puntuación máxima es de 44.

Así mismo, para medir la Satisfacción Laboral de los trabajadores se utilizó el Cuestionario S 21/26 de la autora J.L. Meliá (1998), donde las categorías de respuesta fueron elaboradas de manera alternada: (Totalmente en desacuerdo 1, En desacuerdo 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3, De acuerdo 4, y Totalmente de acuerdo 5) (según Domínguez-Lara et. al.2016). Desde el punto de vista práctico, el cuestionario ofrece: economía de tiempo y la facilidad de comprensión de acuerdo a la respuesta. Cabe precisar que dicho cuestionario, cuenta con un reporte alfa de Cronbach 0,90 y las dimensiones presentadas según Meliá y Piero (1989), con un alfa de Cronbach de 0,73 y 0,90, el que será aplicada de manera individual y colectiva, con un período de 15 a 20 minutos, ya que presenta

propiedades que se puede medir y resulta pertinente para los fines del estudio. Asimismo, su utilidad radica en la valoración de la actitud y disposición que el personal presenta hacia el ejercicio de la ocupación. Este cuestionario está constituido por 26 ítems, distribuido en seis dimensiones como se observa en la matriz de operacionalización (tabla 4).

**Dimensión 1. Satisfacción con la Supervisión y Participación e la Organización**, constituida por diez ítems: ítem 10 (Estoy satisfecho con la formación, capacitación que me da mi centro de trabajo); ítem 11 (Estoy satisfecho con mis relaciones con mis jefes); ítem 13 (La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria); ítem 15 (Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen); ítem 16 (Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento, sección o área de trabajo); ítem 17 (Me gusta la forma que mis superiores juzgan mi tarea); ítem 19 (Mi organización, centro laboral me trata con buena justicia e igualdad); ítem 20 (Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores); e ítem 21 (Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de ,mi grupo de trabajo); 22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.

**Dimensión 2. Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones Básicas**, constituida por 6 ítems: ítem 4 (Mi salario me satisface); ítem 9 (En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso); ítem 12 (La forma en que se lleva la negociación en mi centro de trabajo, sobre aspectos laborales me satisface); ítem 14 (Estoy satisfecho de cómo mi centro de trabajo cumple las leyes laborales); ítem 23 (Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan).

**Dimensión 3. Satisfacción Intrínseca**, constituida por 4 ítems: ítem 1 (Me gusta mi trabajo); ítem 2 (Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan); ítem 3 (Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan); ítem 18 (Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo, aspectos de mi trabajo).

**Dimensión 4. Satisfacción en el Ambiente**, constituida por 4 ítems: ítem 6 (La limpieza e higiene de mi trabajo es buena); ítem 7 (La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas); ítem 8 (El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios).

**Dimensión 5. Satisfacción en la Cantidad de Producción**, está constituida por 2 ítems: ítem 5 (Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen); ítem 26 (Estoy satisfecho del ritmo con que cumplo mi trabajo).

**Dimensión 6. Satisfacción con la Calidad de Producción**, está

constituida por 2 ítems: ítem 24 (Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios); ítem 25 (Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos).

## **2.5 Análisis de datos**

Los datos recolectados fueron digitados en Excel y exportados a SPSS versión 15 para realizar el procesamiento y análisis estadístico tales como elaboración de cuadros, gráficos, cálculos de proporciones, y sobre todo el análisis de correlación entre las variables y sus dimensiones, con el coeficiente de correlación de Spearman y Tau de Kendall y la prueba Chi-cuadrado. Así mismo se evaluó la consistencia interna de la escala de cada uno de los cuestionarios con el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach.

### III. RESULTADOS.

**Tabla 6**

*Satisfacción Laboral y el FeedBak del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas- Amazonas - 2020.*

Satisfacción Laboral		FeedBak		Total
		Negativo	Positivo	
Insatisfecho	Servidores	4	1	5
	% del total	2.4%	0.6%	3.0%
Moderadamente satisfecho	Servidores	85	23	108
	% del total	50.6%	13.7%	64.3%
Satisfecho	Servidores	16	39	55
	% del total	9.5%	23.2%	32.7%
Total	Servidores	105	63	168
	% del total	62.5%	37.5%	100.0%

*Fuente:* Datos del test

El 62.5% del personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas- Amazonas reporta un feedBack negativo y el 37.5% positivo; mientras que el 64.3% expresa satisfacción laboral moderadamente satisfecho, 32.7% satisfecho y solo el 3.0% insatisfecho (tabla 5), además la prueba Chi\_cuadrado indica que el Feedback Laboral influye directa y significativamente ( $p=0.000<0.05$ ) en la Satisfacción en el Trabajo del Personal; además existe una correlación (Tau-b de Kendall) entre las dos variables de  $r=0.463$  ( $p=0.000<0.05$ ) (anexo 3)

La influencia del feedback con la satisfacción en el trabajo es directa y significativa y que esta influye negativamente a un promedio del 62.5% de trabajadores tanto en la parte administrativa como asistencial y con un déficit o de manera positiva a otro 37.5%.

Las siguientes tablas (6, 7, 8, y 9) y gráficos (1, 2, 3, y 4) describen el nivel de Feedback Laboral en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, por sus dimensiones más importantes y más frecuentes.

**Tabla 7**

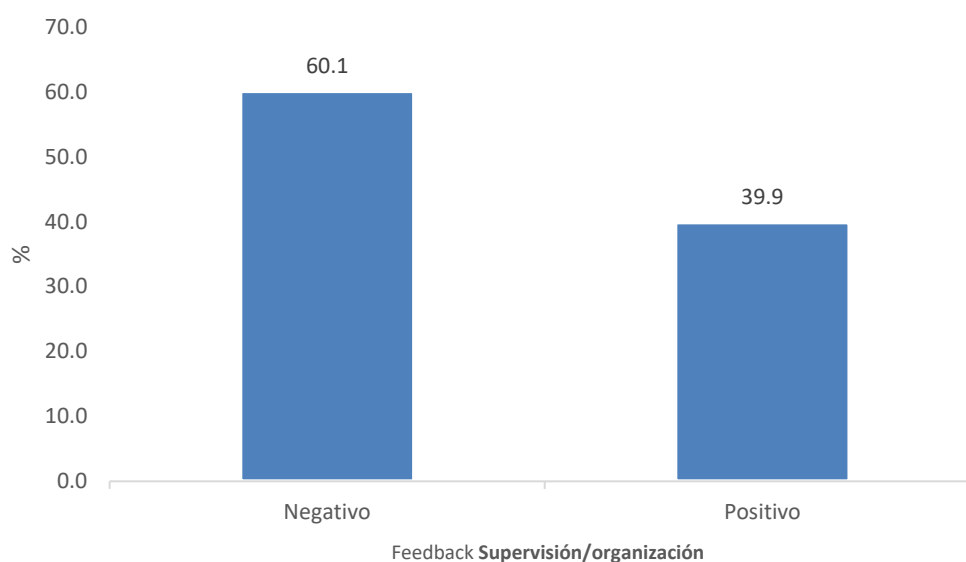
*Feedback Laboral de Supervisión/organización en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020*

Feedback Laboral de Supervisión/organización	Servidores	Porcentaje
Negativo	101	60.1
Positivo	67	39.9
Total	168	100.0

*Fuente:* Datos del test

**Figura 1**

*Feedback Laboral de Supervisión/organización en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020.*



**La tabla 7 y figura 1,** reporta que la supervisión / organización tiene un resultado negativo en un 60.1% y al otro grupo de manera positiva a un 39.9%, esto nos indica que la mayoría no recibe un buen nivel de feedback, siendo este el de mayor preponderancia un feedback negativo, al calificar el trabajo de sus colaboradores

**Tabla 8**

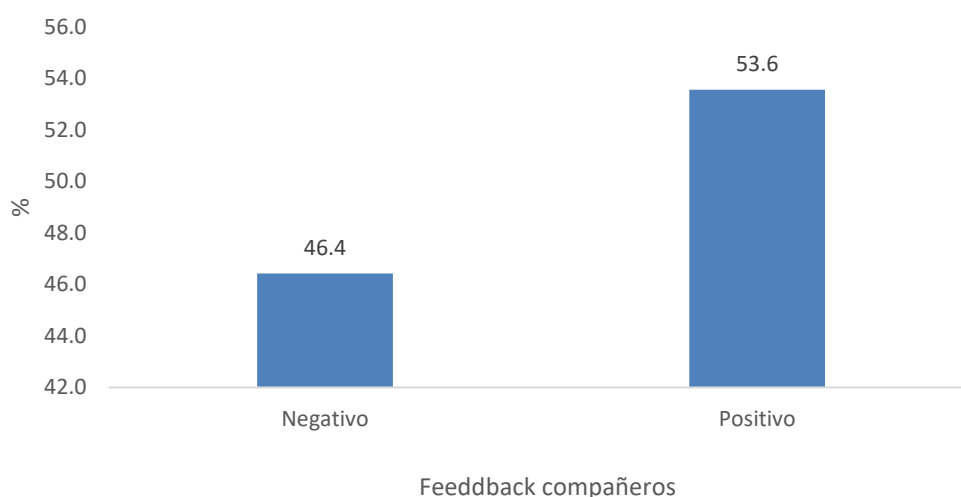
*Feedback Laboral de Compañeros en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020.*

Feedback Laboral de compañeros	Servidores	Porcentaje
Negativo	78	46.4
Positivo	90	53.6
Total	168	100.0

*Fuente:* Datos del test

**Figura 2**

*Feedback Laboral de compañeros en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020.*



**La tabla 8 y figura 2,** reporta que la dimensión Compañeros, obtiene un resultado negativo del 46.4% y positivo en un 53.6%, indicándonos que el nivel del feedback, entre compañeros es en mayor porcentaje positivo, lo que implica una relación con la satisfacción laboral del personal del Hospital Regional Virgen de Fátima chachapoyas, Amazonas – 2020.

**Tabla 9**

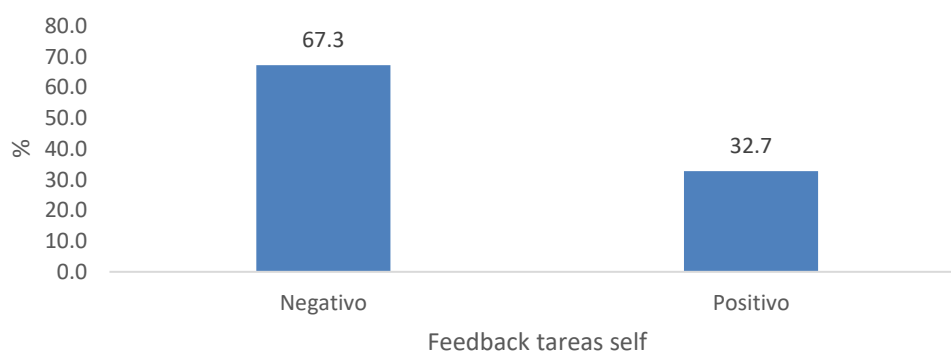
*Feedback Laboral de Tareas Self en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020.*

Feedback Laboral de Tareas self	Servidores	Porcentaje
Negativo	113	67.3
Positivo	55	32.7
Total	168	100.0

*Fuente:* Datos del test

**Figura 3**

*Feedback Laboral de Tareas self en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020.*



**La tabla 9 y figura 3,** reporta que la dimension Tarea self, obtuvo como resultado negativo en el personal en un 67.3% y positivo en el 32.7%, con ello podemos intuir, que en general el estado de ánimo laboral está bajo ya que los propios colaboradores, no consideran que su trabajo es bueno, la mayoría de las veces, sino todo lo contrario, ya que el resultado del análisis de esta dimensión en su mayor porcentaje es negativo.



**Tabla 10**

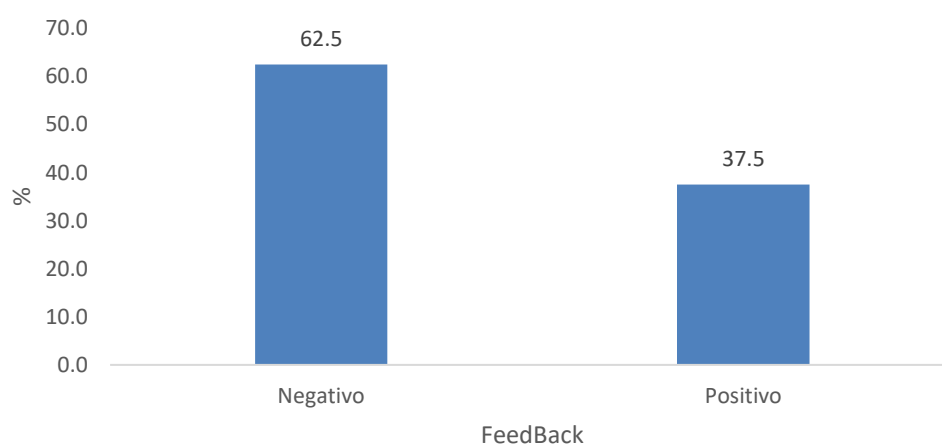
*Feedback Laboral en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020.*

Feedback Laboral	Servidores	Porcentaje
Negativo	105	62.5
Positivo	63	37.5
Total	168	100.0

*Fuente:* Datos del test

**Figura 4**

*Feedback Laboral en el Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, Amazonas 2020*



**La tabla 10 y figura 4,** reporta que el nivel de Feedback Laboral del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas – Amazonas – 2020, es negativo en 62.5% y el resultado positivo a un 37.5%, teniendo en cuenta que se realizó tanto para trabajadores de la parte administrativa, como trabajadores asistenciales.

Las tablas (10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16) y gráficas (5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11) describen el nivel de satisfacción laboral del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas por sus dimensiones más importantes.

**Tabla 11**

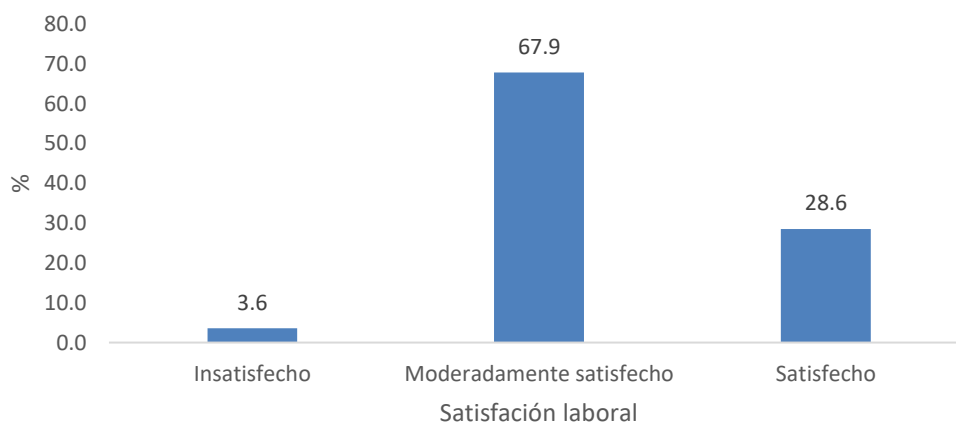
*Satisfacción laboral con la Supervisión y Participación en la Organización del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.*

	Servidores	Porcentaje
Insatisfecho	6	3.6
Moderadamente satisfecho	114	67.9
Satisfecho	48	28.6
Total	168	100.0

Fuente: Datos del test

**Figura 5**

*Satisfacción laboral con la Supervisión y Participación en la Organización del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020*



**La tabla 11 y figura 5,** reporta que el nivel de Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización, en la mayoría de colaboradores se muestran moderadamente satisfechos con un porcentaje de 67.9%; un 28.6% se encuentra satisfechos, lo cual nos indica que hay un moderado método de supervisión y control y un 3.6% del personal que se encuentra insatisfecho.

**Tabla 12**

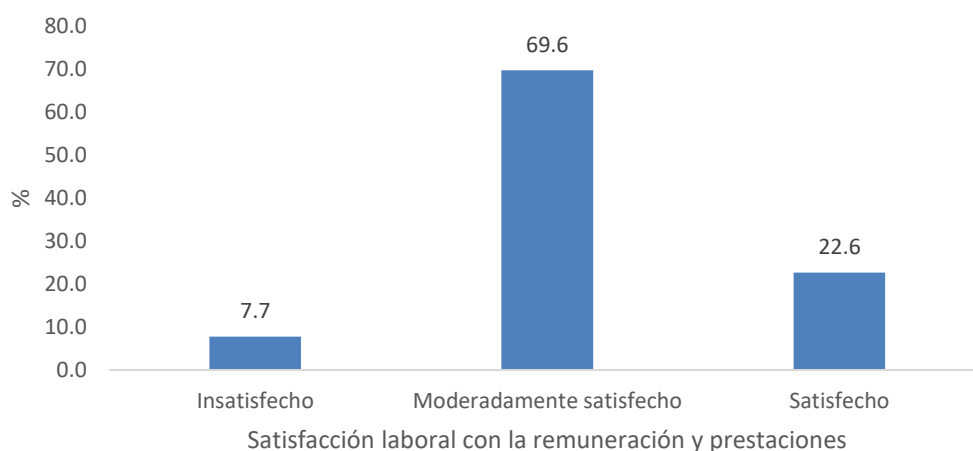
*Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.*

Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	13	7.7
Moderadamente satisfecho	117	69.6
Satisfecho	38	22.6
Total	168	100.0

*Fuente:* Datos del test

**Figura 6**

*Satisfacción laboral con la Remuneración y las Prestaciones Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020*



**La tabla 12 y figura 6,** reporta que el nivel de satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones, es del 22.6% del personal se encuentra satisfecho, moderadamente satisfecho el 69.6%, y personal insatisfecho el 7.7%, este es un problema recurrente para la mayor parte de las instituciones del estado, en donde podemos encontrar salarios por debajo de su nivel competitivo de mercado. Esto puede influir negativamente en la moral de los trabajadores, creando insatisfacción y a su vez, repercutir negativamente en la productividad y nivel de servicio brindado.

**Tabla 13**

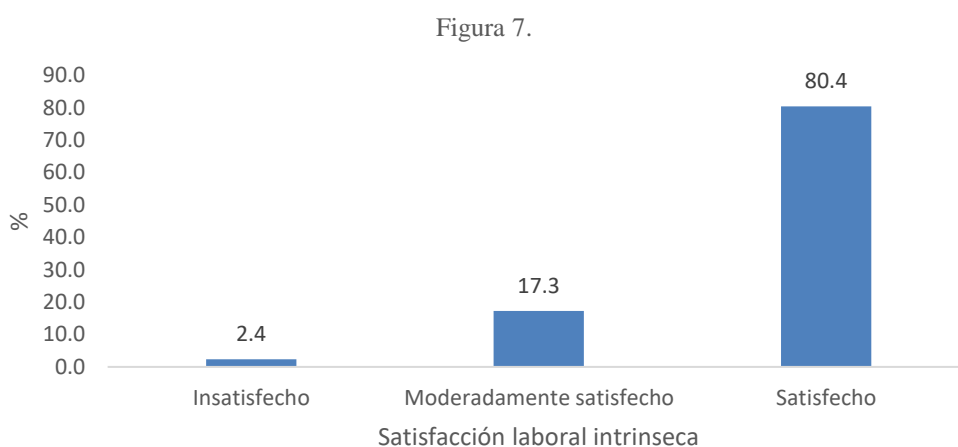
*Satisfacción Intrínseca Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.*

Satisfacción Intrínseca	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	2.4
Moderadamente satisfecho	29	17.3
Satisfecho	135	80.4
Total	168	100.0

*Fuente:* Datos del test.

**Figura 7**

*Satisfacción laboral Intrínseca Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020*



**La tabla 13 y figura 7**, reporta que el nivel de Satisfacción Intrínseca del personal, es satisfecho en un 80.4%, moderadamente satisfecho 17.3%, personal insatisfecho un 2.4%, estando en un alto porcentaje el personal que se encuentra satisfecho, esto quiere decir que de una u otra manera ellos mismos encuentran razones suficientes que les permite sentirse satisfechos con su trabajo, sin la utilización de ningún incentivo externo.

**Tabla 14**

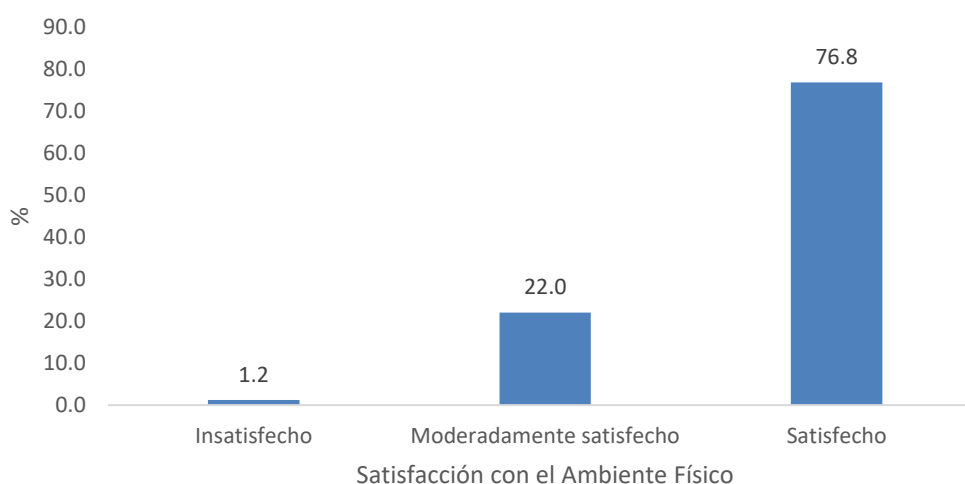
*Satisfacción con el Ambiente Físico del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.*

Satisfacción con el Ambiente Físico	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	1.2
Moderadamente satisfecho	37	22.0
Satisfecho	129	76.8
Total	168	100.0

*Fuente:* Datos del test

**Figura 8**

*Satisfacción con el Ambiente Físico del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020*



**La tabla 14 y figura 8,** reporta que el nivel de Satisfacción con el Ambiente Físico, es de un 1.2% de personal insatisfecho, 22.0% moderadamente satisfecho y el 76.8% satisfecho; ello nos indica que, a pesar de algunos contratiempos, tal como se puede observar en otras dimensiones, este caso tiene un porcentaje alto de personal satisfecho, viéndose influenciado que si cuentan con herramientas para desempeñar de forma efectiva el puesto de trabajo.

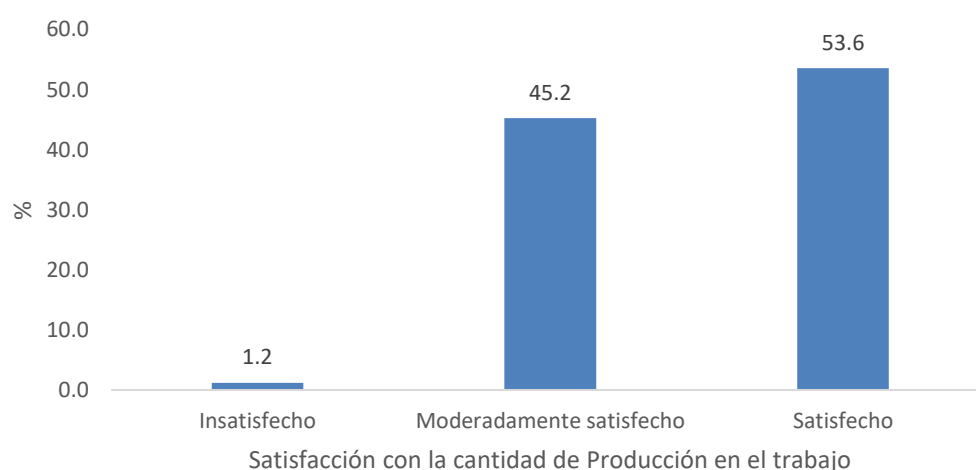
**Tabla 15** Satisfacción con la cantidad de Producción en el trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.

Satisfacción con la cantidad de Producción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	1.2
Moderadamente satisfecho	76	45.2
Satisfecho	90	53.6
Total	168	100.0

Fuente: Datos del test

**Figura 9**

Satisfacción con la cantidad de Producción en el trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020



**La tabla 15 y figura 9,** reporta que el nivel de Satisfacción con la Cantidad de Producción en el Trabajo, e1.2% de personal insatisfecho, 45.2% de personal moderadamente satisfecho y el 53.6% de personal satisfecho; un nivel mínimo los colaboradores está insatisfecho con la cantidad que produce en su trabajo.

**Tabla 16**

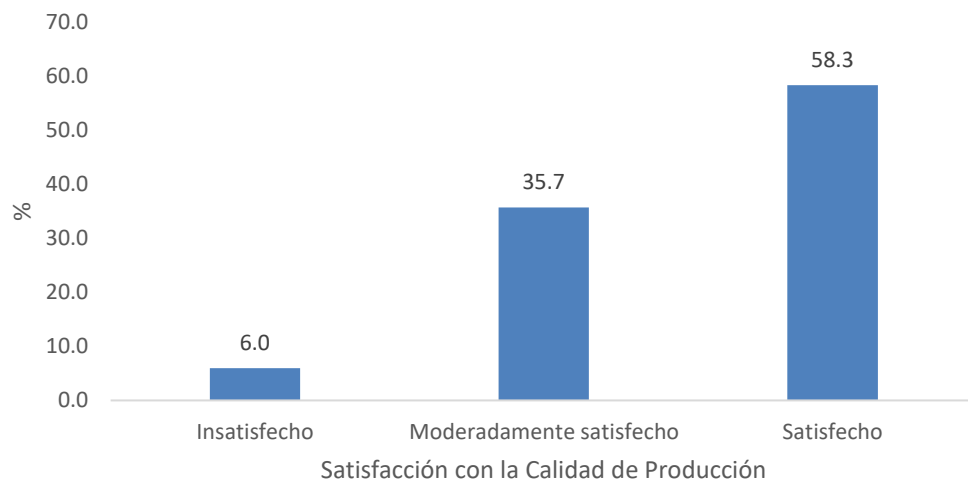
*Satisfacción con la Calidad de Producción del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.*

Satisfacción con la Calidad de Producción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	10	6.0
Moderadamente satisfecho	60	35.7
Satisfecho	98	58.3
Total	168	100.0

*Fuente:* Datos del test

**Figura 10**

*Satisfacción con la Calidad de Producción Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020*



**La tabla 16 y figura 10,** reporta que el nivel Satisfacción con la Calidad de Producción, de personal insatisfecho en un 6.0%; moderadamente satisfecho en un 35.7% y personal satisfecho un porcentaje de 58.3%.

**Tabla 17**

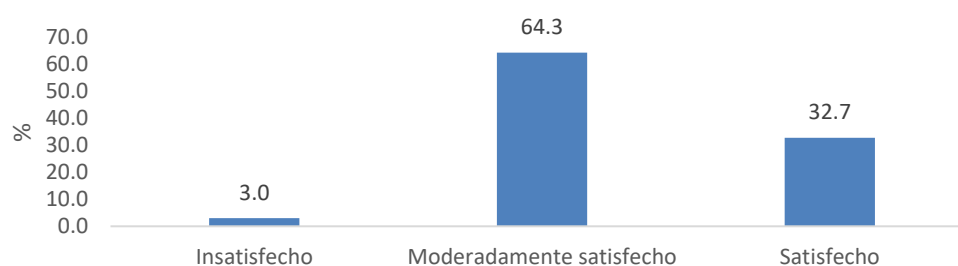
*Satisfacción Laboral del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.*

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	3.0
Moderadamente satisfecho	108	64.3
Satisfecho	55	32.7
Total	168	100.0

*Fuente:* Datos del test

**Figura 11**

*Satisfacción Laboral del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020*



**La tabla 17 y figura 11,** reporta que el nivel satisfacción laboral del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas – Amazonas – 2020, donde el 3.0% del personal está insatisfecho, el 64.3% de personal esta moderadamente satisfecho, y el 32.7% de personal satisfecho.

A continuación, se establece la relación entre las fuentes y señales del feedback y la satisfacción Laboral del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - Amazonas – 2020.



**Tabla 18**

*Relación entre Satisfacción Laboral y Supervisión/organización del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020*

Satisfacción Laboral		Supervisión/organización		Total
		Negativo	Positivo	
Insatisfecho	Recuento	5	0	5
	% del total	3.0%	0.0%	3.0%
Moderadamente satisfecho	Recuento	81	27	108
	% del total	48.2%	16.1%	64.3%
Satisfecho	Recuento	15	40	55
	% del total	8.9%	23.8%	32.7%
Total	Recuento	101	67	168
	% del total	60.1%	39.9%	100.0%

*Fuente:* Datos del test

**En la tabla 18**, se observa que la Satisfacción Laboral en la dimensión Supervisión/organización, obtuvo como resultado: personal insatisfecho positivo el 0.0%; para el personal moderadamente satisfecho positivo el 16.21% y personal satisfecho positivo el 23.8%. La señal de Feedback Laboral de supervisión/organización positiva y negativos Influye directa y significativamente en la Satisfacción en el Trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas-Amazonas - 2020 ( $p=0.000<0.05$ , prueba Chicuadrado); además existe una correlación (Tau-b de Kendall) entre las dos variables de  $r=0.469$  ( $p=0.000<0.05$ ), ver la prueba en el anexo 4.

**Tabla 19**

*Relación entre Satisfacción Laboral y Compañeros del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020*

Satisfacción Laboral		Compañeros		Total
		Negativo	Positivo	
Insatisfecho	Recuento	4	1	5
	% del total	2.4%	0.6%	3.0%
Moderadamente satisfecho	Recuento	64	44	108
	% del total	38.1%	26.2%	64.3%
Satisfecho	Recuento	10	45	55
	% del total	6.0%	26.8%	32.7%
Total	Recuento	78	90	168
	% del total	46.4%	53.6%	100.0%

Fuente: Datos del test

**En la tabla 19**, se observa la Satisfacción Laboral: Compañeros y la señal de Feedback Laboral de compañeros positivo y negativos. Influye directa y significativamente en la Satisfacción en el Trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas – 2020, para lo cual, se realizó un análisis de la dimensión, teniendo como resultado que para el personal insatisfecho, su porcentaje es de 3.0%, para el personal moderadamente satisfecho su porcentaje es de 64.3% y para el personal satisfecho su porcentaje es de 32.7%, resultado total obtenido de compañeros positivos y compañeros negativos.

La señal de Feedback Laboral de compañeros influye directa y significativamente en la Satisfacción en el Trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas- Amazonas - 2020 ( $p=0.000<0.05$ , prueba Chi\_Cuadrado); además existe una correlación (Tau-b de Kendall) entre las dos variables de  $r=0.395$  ( $p=0.000<0.05$ ), ver la prueba en el anexo 5.

**Tabla 20**

*Relación entre Satisfacción Laboral y Tareas self del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.*

Satisfacción Laboral		Tareas self		Total
		Negativo	Positivo	
Insatisfecho	Recuento	4	1	5
	% del total	2.4%	0.6%	3.0%
Moderadamente satisfecho	Recuento	89	19	108
	% del total	53.0%	11.3%	64.3%
Satisfecho	Recuento	20	35	55
	% del total	11.9%	20.8%	32.7%
Total	Recuento	113	55	168
	% del total	67.3%	32.7%	100.0%

*Fuente:* Datos del test

**En la tabla 20,** se observa la Satisfacción Laboral y su relación con la Tarea Self, donde la señal de Feedback Laboral de tareas self positivo y negativos, y se observa como resultado de 0.6% de personal insatisfecho positivo, 11.3% de personal moderadamente satisfecho positivo, y el 20.8% de personal satisfecho positivo. La señal de Feedback Laboral de tareas self influye directa y significativamente en la Satisfacción laboral del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas- Amazonas - 2020 ( $p=0.000<0.05$ , prueba Chicuadrado); además existe una correlación (Tau-b de Kendall) entre las dos variables de  $r=0.439$  ( $p=0.000<0.05$ ), ver la prueba en el anexo 6

#### **IV. DISCUSIÓN**

Para establecer y analizar la influencia del feedback laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas – Amazonas – 2020, es necesario entender que teóricamente se denomina feedback laboral a la retroalimentación que será de manera regular entre los jefes y directivos o líderes y el personal en relación a los esfuerzos que se realizan o los comportamientos a cambiar. También se considera feedback laboral al proceso que se realiza entre los mismos empleados o incluso entre los diferentes jefes o directivos de la organización. Bajo esos criterios teóricos los resultados obtenidos del test aplicado a los trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima muestran que los jefes en algunas ocasiones aumentan responsabilidades y tareas a los trabajadores y en un menor grado les asignan trabajos especiales.

El fortalecimiento de capacidades se ve limitada a un reducido grupo de personal y así mismo el grupo se reduce más en cuanto a la asignación del trabajo o tareas deseables.

En cuanto al rendimiento laboral no existe un informe oficial al respecto, mostrando un fuerte déficit en la retroalimentación que debe cumplir el feedback y este déficit también repercute en la comunicación que debe existir entre el jefe y los trabajadores.

La relación entre compañeros de trabajo muestra menores déficits, existiendo reconocimiento entre ellos sobre la labor que realizan y esto se da de una frecuencia regular. El compañerismo también se observa cómo relación del feedback de una manera frecuente a regular en cuanto al asesoramiento que existen entre ellos y el agrado de compartir relaciones laborales. Los aspectos negativos de las relaciones laborales existen, pero con menor frecuencia.

La seguridad que muestran los trabajadores en relación a su trabajo es frecuente a regular en mayor porcentaje y estos manifiestan de manera satisfactoria regular que dominan su trabajo, pero no muestran seguridad en creer que su trabajo sea superior al de los demás. Los trabajadores creen que algunas veces su labor tiene mayor responsabilidad que otros.

La segunda variable que es satisfacción en el trabajo, teóricamente se define como uno de los temas más relevantes en la psicología laboral y de las organizaciones que considera al nivel de conformidad del individuo respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción en el trabajo incluye aspectos como la remuneración relación con los superiores, las condiciones físicas, la consideración entre otros y que guardan relación con el feedback laboral.

El feedback laboral se constituye en una de las importantes variables que se están investigando en el campo de las ciencias administrativas y que por sus características son comunes relacionarlas con la variable satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo, este, con la finalidad de generar conocimiento sobre sí éstas influyen o determinan una a la otra, para poder establecer propuestas de estrategias que mitiguen las problemáticas encontradas.

Desde el punto de vista del subordinado, el feedback nos permite tomar conciencia de los aspectos ocultos o desconocidos de nuestra actuación y de nuestro desempeño laboral. Gracias al sesgo de auto beneficio, la mayoría de personas solemos estar muy seguros de que lo que hacemos lo hacemos siempre bien y nos cuesta admitir que algo no se hizo completamente a satisfacción. Si algo sale mal, es culpa de los demás. Si todo salía bien es sólo gracias a mí. Un feedback brindado con objetividad nos permite pisar con los pies en la tierra, aprender a ser objetivos y ser conscientes que no somos perfectos, que algo se nos escapó o que no nos dimos cuenta de algo. Desde el punto de vista del jefe, dar feedback es una ocasión de comunicarle a nuestro subordinado: lo que haces me importa, tu desempeño me incumbe, sé lo que mucho que te has esforzado en cumplir esta tarea. El feedback le permite al supervisor reforzar su rol de líder, de controlador, de juez de las conductas de su colaborador. Esto en el entendido que todos los seres humanos estamos inconsciente o conscientemente esperando que nuestros superiores nos den feedback, que nos digan qué le pareció nuestra actuación o nuestro performance. Por todo ello, es importante subrayar, que este tipo de comunicación en el contexto del ambiente laboral de una empresa o de una institución del Estado se convierte en una herramienta de motivación fundamental, ya que facilita un clima organizacional armónico, lo que disminuye la probabilidad de riesgo de ocurrencia de relaciones interpersonales inadecuadas, o

tratándose de mala conducta, podría dar pie a que esta se instale, al no obtener la respuesta ratificatoria.

El feedback es positivo cuando el jefe o supervisor le comunica al colaborador que este ha realizado a plena satisfacción sus funciones. Será negativo, cuando el superior le comunique al subordinado que su conducta es inaceptable por estar fuera del rango esperado.

Ovejero y García (1998), realiza una investigación donde utiliza las variables feedback laboral y satisfacción en el trabajo, mostrando resultados donde los empleados perciben el feedback laboral de distinta manera y la satisfacción según su nivel de satisfacción laboral. A estos resultados con la presente tesis podemos afirmar que el feedback laboral es percibido de distintas maneras por los trabajadores tanto asistenciales como administrativos del Hospital Regional Virgen de Fátima, mostrando los resultados algunos que lo perciben de manera positiva y otros de manera negativa. En la variable satisfacción laboral en la presente investigación se considera de manera específica y ésta influye guardando relación a la variable feedback laboral.

En México el 2009 el Consejo Nacional Para la enseñanza en la investigación en Psicología en un estudio confirma que para las instituciones públicas como privadas es de importancia conocer el talento personal, que permite obtener importante información para mejorar las actividades y productividad. Los resultados encontrados en esta investigación se relacionan con el feedback laboral y guarda relación con la información obtenida de esta variable en la presente tesis, donde se visualiza que existe déficit en cuanto al manejo de la comunicación, el fortalecimiento de capacidades y otros elementos que tienen que ver con el feedback y que van a repercutir en la variable satisfacción en el trabajo.

Calcina (2012) investiga en dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros del Hospital dos de Mayo, con relación a éstas dos variables se puede discutir que el feedback laboral tomado específicamente para la presente tesis es un componente dentro del clima organizacional y la variable satisfacción laboral donde Calcina encuentra el mayor porcentaje de insatisfacción, la mayoría manifiesta que es media, referida a las condiciones físicas y materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño laboral. En la presente tesis la

satisfacción en el trabajo también es media, considerado que la variable feedback influye directamente y significativamente en la variable satisfacción en el trabajo. La diferencia en ambas investigaciones radica en las dimensiones tomadas para la investigación ya que, en la presente tesis, se considera a la relación con los superiores, la satisfacción en el ámbito físico y en las consideraciones laborales.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Feedback Laboral influye directa y significativamente en la Satisfacción en el Trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas- Amazonas 2020.
2. El nivel de feedback de Supervisión/organización es negativo, de compañeros es positivo, de tareas self es negativo.
3. El nivel de satisfacción laboral del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas por sus dimensiones más importantes; fue: moderadamente satisfechos con la Supervisión y Participación en la Organización, moderadamente satisfecho Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones, satisfecho con Satisfacción Intrínseca, satisfecho con Satisfacción con el Ambiente Físico, satisfecho con Satisfacción con la Cantidad de Producción en el Trabajo, insatisfecho con Satisfacción con la Calidad de Producción.
4. La señal de Feedback Laboral de supervisión/organización, de compañeros y de tareas self influyen directa y significativamente en la Satisfacción en el Trabajo del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas- Amazonas - 2020



## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda a los directivos del Hospital Regional Virgen de Fátima tomar la presente investigación como una base para un re ordenamiento en su gestión administrativa enfocada a la gestión de personal y la organizacional que les permita mejorar el feedback e incrementar la satisfacción de los trabajadores de esta organización.
  
- ✓ Se recomienda el trabajo conjunto de los directivos de Hospital Regional Virgen Fátima, con la Universidad como academia para plantear estrategias de solución que partan de investigaciones científicas y se continúen en procesos de fortalecimientos de capacidades que permitan mejorar el feedback y a satisfacción de los trabajadores.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Ovejero A. y García A., (1998). Feedback Laboral y Satisfacción. Revista electrónica Iberoamericana de Psicología Social.
- Arroyo G. y Aznaran C. y Ubarnes J., (2017). La Búsqueda de Feedback como Predictor del Desempeño Laboral: el Rol Mediador de la Claridad de Rol. Repositorio
- Aranda J. y Gálvez R. (2017). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28179>.
- Calcina M. (2012). <https://independent.academia.edu/JacquelineQuito?swp=tc-au-31287006>.
- Cochran, W. (1998). Técnicas de Muestreo. México: Edición Compañía Editorial Continental S.A.
- Farr. (1993). Niveles de Desempeño y la Motivación del Individuo.
- García M. (2015). Satisfacción laboral en médicos especialistas, prácticas y actitudes subóptimas de atención a pacientes en el hospital general regional no.1 "Vicente guerrero" en Acapulco, guerrero. México: Repositorio.
- Greller y Herold. (1975). Los empleados perciben el ambiente informativo de distinta manera según el nivel de satisfacción laboral.
- Hanser y Muchinsky . (1998). El contexto laboral como ambiente informativo.
- Hanser, y Muchinsky. (1978). El lugar de trabajo considerado como un contexto informativo.
- Herold, y Parsons. (1985). Cuestionario "Job Feedback Survey".
- M., R. (2020). <https://concepto.de/investigacion-no-experimental>.
- Meliá J. y Piero J., (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. <http://www.uv.es/seguridadlaboral>, 5, 59-74.

México, Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. (2009). Enseñanza e Investigación en Psicología. Revista Electrónica.

Ortiz C., (2017). <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/4625>.

Pearce y Poter. (1986). Métodos de evaluación que afectan las actitudes y desempeño de los trabajadores.

Portero S. y Vaquero M. (2017). Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de un Hospital Universitario. Revista Latino-americana de Enfermegem.

Taylor, F., y Ilgen, F. (1979). Aspecto lineal del feedback. España: Business.

Zevallos A. (2018). <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8012>.

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario Job Feedback Survey

El presente cuestionario tiene como propósito evaluar el nivel de mejora, desempeño y dirección de sus miembros, y así poder estudiar su impacto sobre la conducta del trabajador. Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta. Le agradecería leer atentamente y marcar la opción correspondiente a la información solicitada, donde: Nunca (1) Algunas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)

<b>Escala Organización / Jefe positivo</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. Mi jefe me aumenta las responsabilidades				
2. Mi jefe me asigna una tarea de más responsabilidad				
3. Mi jefe me asigna trabajos especiales				
4. Mi centro laboral me facilita datos favorables sobre la ejecución de mi trabajo.				
5. En mi centro laboral me expresan satisfacción con mi rendimiento en el trabajo.				
6. Mi jefe me felicita sobre algo que he hecho.				
7. En mi centro laboral, me entregan un informe escrito de mi buen rendimiento en el trabajo.				
8. En mi centro de trabajo me seleccionan para asistir a seminarios o reuniones especiales.				
9. Mi jefe/a me asigna un trabajo o tarea más deseable.				
<b>Escala Organización / Jefe negativo</b>				
10. Mi jefe me aumenta las responsabilidades				
11. Mi jefe me asigna una tarea de más responsabilidad				
12. Mi jefe me asigna trabajos especiales				
13. Mi centro laboral me facilita datos favorables sobre la ejecución de mi trabajo.				
14. En mi centro laboral me expresan satisfacción con mi rendimiento en el trabajo.				
<b>Escala Compañeros positivos</b>				
15. Mis compañeros de trabajo manifiestan aprobación sobre mi trabajo				
16. Recibo un cumplido de mis compañeros de trabajo				
17. Mis compañeros hacen comentarios favorables sobre algo que he hecho				
18. Mis compañeros me dicen que estoy haciendo un buen trabajo				
19. Mis compañeros acuden a mí para que los aconseje				
20. A mis compañeros les agrada trabajar conmigo				
<b>Escala Compañeros negativos</b>				
21. Mis compañeros de trabajo manifiestan aprobación sobre mi trabajo				

22. Recibo un cumplido de mis compañeros de trabajo				
23. Mis compañeros hacen comentarios favorables sobre algo que he hecho				
24. Mis compañeros me dicen que estoy haciendo un buen trabajo				
25. Mis compañeros acuden a mí para que los aconseje				
26. A mis compañeros les agrada trabajar conmigo				
27. Mis compañeros de trabajo manifiestan aprobación sobre mi trabajo				
28. Recibo un cumplido de mis compañeros de trabajo				
29. Mis compañeros hacen comentarios favorables sobre algo que he hecho				
<b>Escala Tarea/ Self positivo</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
30. Creo que lo que estoy haciendo está bien				
31. Me siento seguro de ser capaz de dominar todos los aspectos de mi trabajo				
32. Siento que he dominado los aspectos difíciles de mi trabajo				
33. Soy capaz de ir adelantando mis tareas en mi trabajo				
34. Descubro que estoy cumpliendo con mi propio nivel de exigencia en el trabajo				
35. Considero que ciertos aspectos de mi trabajo me resultan fáciles				
36. Sé que la forma de llevar a cabo mi trabajo diario es superior a la mayoría				
37. Sé que la calidad de mi trabajo es superior a la de otros.				
38. Encuentro que asumo más responsabilidad que otros				
39. Me parece que necesito menos tiempo que otros para completar mis tareas.				
40. Siento que estoy realizando ahora más de lo que normalmente solía hacer.				
41. Me doy cuenta que estoy rindiendo más de lo que solía hacer.				
42. Sé que mi rendimiento actual es mejor de lo que solía hacer.				
43. Sé que ahora puedo realizar mi trabajo o hacer cosas que antes eran difíciles para mí.				
44. Sé que ahora puedo realizar mi trabajo o hacer cosas que antes eran difíciles para mí.				
<b>Escala Tarea/ self negativo</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
45. Noto que hago menos trabajo que otros				
46. Noto que otros son capaces de ir adelantados con su trabajo, mientras que yo no puedo.				
47. Me doy cuenta de que no hago el trabajo tan bien como otros.				
48. Me doy cuenta de que no conozco lo suficientemente bien mi trabajo para ser de ayuda a otros que lo necesitan.				
49. Considero que no puedo trabajar bajo presión tan bien como otros lo hacen				
50. Voy retrasado con mi trabajo				
51. Me doy cuenta de que no puedo terminar mi trabajo diario en el tiempo asignado				

52. Me doy cuenta de que no puedo asumir tantas responsabilidades o tareas como otros.				
53. Me doy cuenta que algo que he hecho no ha resultado como yo quería.				
54. Me doy cuenta que ciertas cosas en mi trabajo siempre me causan problemas.				
55. No consigo alcanzar mi propio nivel de exigencia en la realización de mi trabajo.				

Fuente: García, A. y Ovejero, A. (1998). Cuestionario Job Feedback Survey  
Ortiz, C. (2017). Cuestionario Job Feedback Survey

- Área de trabajo
- ( ) Dirección Ejecutiva
- ( ) Oficina de Administración
- ( ) Oficina de Planeamiento y Presupuesto
- ( ) Oficina de Asesoría Jurídica
- ( ) Departamento de Medicina
- ( ) Departamento de Cirugía
- ( ) Departamento de Gineco Obstetricia
- ( ) Departamento de Pediatría
- ( ) Departamento de Odontoestomatología
- ( ) Departamento de Emergencia y Urgencias
- ( ) Departamento de Anestesiología
- ( ) Departamento de Enfermería
- ( ) Departamento de Patología Clínica
- ( ) Departamento de Diagnostico por Imágenes
- ( ) Departamento de Farmacia
- ( ) Departamento de Nutrición y Dietética
- ( ) Departamento de Servicio Social
- ( ) Departamento de Consultas Externas
- ( ) Departamento de Apoyo al Tratamiento
- ( ) Servicios Generales
- Sexo
- ( ) Femenino
- ( ) Masculino
- Nivel de escolaridad
- ( ) Primaria
- ( ) Secundaria
- ( ) Superior
- Condición laboral
- ( ) Nombrado
- ( ) Contratado
- Años de experiencia: \_\_\_\_\_

## Anexo 2: Cuestionario S 21/26

El presente cuestionario tiene como propósito evaluar la medida de Satisfacción Laboral en contextos organizacionales. Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada. Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo presentan aspectos que nos resultan satisfactorios y otros que no lo son. A continuación, encontrará una lista de afirmaciones relacionadas con su trabajo. Decida si estas afirmaciones son, en su caso:

Totalmente en desacuerdo (1),

En desacuerdo (2),

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3),

De acuerdo (4),

Totalmente de acuerdo (5).

Para responder rodee con un círculo la respuesta que Ud. escoja. Para su completa tranquilidad el cuestionario es absolutamente anónimo y los datos que Ud. aporte serán usados solo con fines de investigación sin que pueda nunca ser identificado Ud. o la organización en que trabaja. Por ello puede Ud. responder con toda sinceridad y confianza. Es preferible carecer de un dato que tener un dato falso.

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

Enunciados	1	2	3	4	5
1. Me gusta mi trabajo					
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco					
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan					
4. Mi salario me satisface					
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen					
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena					
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas					
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios					

9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso					
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa					
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes					
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface					
13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria					
14. Estoy satisfecho de como mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales					
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen					
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.					
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea					
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo					
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.					
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.					
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo					
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.					
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan					
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios					
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos					
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea					

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L. Meliá (1998)

Gracias por su colaboración



**Anexo 3. Relación entre Satisfacción Laboral y el FeedBak del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas – 2020**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38.945(a)	2	0.000
Razón de verosimilitudes	39.098	2	0.000
Asociación lineal por lineal	34.834	1	0.000
N de casos válidos	168		

a. 2 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.88.

**Medidas simétricas**

	Valor	Error típ. asint.(a)	T aproximada(b)	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal: Tau-b de Kendall	0.463	0.070	6.292	0.000
N de casos válidos	168			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

**Anexo 4. Relación entre Satisfacción Laboral y el Feedbak de Supervisión/organización del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas - 2020**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38.041(a)	2	0.000
Razón de verosimilitudes	40.050	2	0.000
Asociación lineal por lineal	36.975	1	0.000
N de casos válidos	168		

a. 2 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

La frecuencia mínima esperada es 1.99.

### Medidas simétricas

	Valor	Error típ. asint.(a)	T aproximada(b)	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal: Tau-b de Kendall	0.469	0.065	6.724	0.000
N de casos válidos	168			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

### Anexo 5. Relación entre Satisfacción Laboral y el FeedBak de Compañeros del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas - 2020

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27.057(a)	2	0.000
Razón de verosimilitudes	28.886	2	0.000
Asociación lineal por lineal	26.249	1	0.000
N de casos válidos	168		

a. 2 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.32.

### Medidas simétricas

	Valor	Error típ. asint.(a)	T aproximada(b)	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal: Tau-b de Kendall	0.395	0.064	5.876	0.000
N de casos válidos	168			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

**Anexo 6.** Relación entre Satisfacción Laboral y el FeedBak de Tareas self del Personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas - 2020

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35.464(a)	2	0.000
Razón de verosimilitudes	34.874	2	0.000
Asociación lineal por lineal	31.101	1	0.000
N de casos válidos	168		

a. 2 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.64.

**Medidas simétricas**

	Valor	Error típ. asint.(a)	T aproximada(b)	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal: Tau-b de Kendall	0.439	0.073	5.687	0.000
N de casos válidos	168			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.