



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE
SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

Autora:

Bach. Felipa Huaura, Emely Nayara
<https://orcid.org/0000-0002-8044-1740>

Asesora:

Mg. Pardo Mendoza, Diana Esther
<https://orcid.org/0000-0003-3628-0457>

Línea de Investigación:

Comunicación y Desarrollo Humano

Pimentel– Perú

2023

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021

Aprobación del jurado:

Bach. Felipa Huaura, Emely Nayara

Autora

Mg. Pardo Mendoza, Diana Esther

Asesora

Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa

Presidenta

Mg. Llacsa Vásquez, Mercedes
Secretario

Mg. Peláez Vincés, Edgard José
Vocal



Universidad
Señor de Sipán


Declaración jurada de originalidad

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy egresada del Programa de Estudios de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Felipa Huaura Emely Nayara	DNI: 75550371	
----------------------------	---------------	---

Pimentel, 26 de enero de 2023

Dedicatoria

Dedico esta investigación con todo mi corazón a mi familia ya que gracias a ellos he logrado cumplir mis metas personales.

Por ellos y para ellos toda mi fuerza y dedicación.

Emely Felipa

Agradecimiento

A mis padres Cesar Felipa y Yara Huaura por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y motivación para cumplir cada meta que me propongo.

A la institución, a mi asesora de tesis Mg. Diana Pardo y al docente Edgar Peláez por sus valiosos consejos y enseñanzas para lograr cumplir con el presente trabajo de investigación.

A los trabajadores y director del Centro de salud Peralvillo Raúl Abad, que permitieron la realización del presente estudio de investigación.

Emely Felipa

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021, tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. El tipo de estudio fue correlacional con un diseño no experimental, con una muestra compuesta por 25 trabajadores, se utilizó como instrumentos a dos cuestionarios que fueron validados por tres jurados. Se obtuvo como resultado que el 52% de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo se encuentran moderadamente satisfechos, el 40% satisfecho y el 8% insatisfecho, por otro lado, en cuanto al desempeño laboral, el 72% evidencia un nivel alto y el 28% un nivel medio. Se concluye que no existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

Palabras Clave: satisfacción, intrínseca, extrínseca, desempeño, actitud, capacidades.

Abstract

The present research work called JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE PERALVILLO HEALTH CENTER IN THE YEAR 2021, aimed to analyze the relationship between job satisfaction and job performance. The type of study was correlational with a non-experimental design, with a sample composed of 25 workers, two questionnaires were used as instruments that were validated by three juries. It was obtained as a result that 52% of the workers of the Peralvillo Health Center are moderately satisfied, 40% satisfied and 8% dissatisfied, on the other hand, in terms of job performance, 72% show a high level and the 28% a medium level. It is concluded that there is no relationship between job satisfaction and job performance of the workers of the Peralvillo Health Center in the year 2021.

Keywords: satisfaction, intrinsic, extrinsic, performance, attitude, capabilities.

Índice

Aprobación del jurado:	ii
Declaración jurada de originalidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	8
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Antecedentes de estudio	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación e importancia del estudio	36
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	39
1.7.1. Objetivo general	39
1.7.2. Objetivos específicos	39
II. MATERIAL Y MÉTODOS	39
2.1. Tipo y diseño de investigación	39
2.2. Población y muestra	41

2.3. Variables y operacionalización	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Procedimientos de análisis de datos	47
2.6. Criterios éticos	49
2.7. Criterios de rigor científico	49
III. RESULTADOS	51
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	51
3.2. Discusión de resultados	60
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
4.1. Conclusiones	62
4.2. Recomendaciones	64
REFERENCIAS	65
ANEXOS	72

I. INTRODUCCIÓN

Recientemente, la población atravesó una difícil situación, pues afrontar una pandemia marcó la vida del gran porcentaje de los pobladores, dejando graves daños y llevándose un sin número de vidas humanas. De tal modo muchas familias se vieron presionadas a cambiar drásticamente su rutina diaria, para proteger su propia salud, adquiriendo nuevos cuidados y medidas preventivas.

Evidentemente no se contaba con las herramientas necesarias para dar frente a una pandemia totalmente desconocida a nivel mundial, sin embargo, pese a las grandes desventajas en la que se encontraba el sistema sanitario en nuestro país, estos profesionales tuvieron que posicionarse en primera línea de defensa para salvaguardar la vida de los pobladores.

Es por ello el desarrollo de la presente investigación, lo cual está relacionada a la satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo, dada la importante función que desempeñaron los trabajadores de la salud frente al caos y desesperación de la comunidad ante los inicios de la pandemia a causa de la covid-19.

El estudio presentado está compuesto por cuatro capítulos en la cual se detallan la realidad problemática, las bases teóricas que respaldan el estudio planteado, la metodología utilizada y las conclusiones a las que se logró alcanzar al culminar con la investigación, contribuyendo a futuros estudios en beneficio de personas interesadas en el estudio de las variables en mención.

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, el mundo se ha visto envuelto en una situación crítica que amenaza la salud de la población debido a la aparición de la covid-19, dicho acontecimiento ha traído como consecuencia nuevas reglas en la forma diaria de vivir de las personas, afectando el bienestar físico

y psicológico de la población. En el Perú, la lucha contra la covid-19 se dio a inicios del 2020, dicha situación reveló lo frágil que es el sistema de salud ante un estado de emergencia de grandes magnitudes, donde los enseres, insumos y profesionales sanitarios son escasos en relación a la alta exigencia de atención que requiere la población peruana, dicha situación se ve reflejada en el incremento de decesos registrados desde el 07 de marzo del 2020 cuando se identificó el primer caso por covid-19 a nivel nacional, hasta noviembre del 2021, fecha en la que el MINSA (2021) *“reportó un total de 200.554 fallecidos”* (se citó en Ministerio de Salud reportó 16 fallecidos y 620 nuevos casos de contagio por COVID-19 en las últimas 24 horas, 2021).

Debido a la importancia que representa el rol del personal de salud en el bienestar de las personas, es indispensable que las entidades sanitarias dispongan de profesionales suficientes para poder abarcar y satisfacer las necesidades de toda la población que tengan bajo su jurisdicción, lamentablemente, la realidad no es así, la escasez del personal de salud en las entidades sanitarias es notoria, dicha realidad lo dio a conocer Chen et al. (2006) quien identificó que *“existe una escasez de 2,4 millones de médicos y enfermeras en 57 naciones”* en tiempos más actuales, dicha realidad se ve reflejada en diversas investigaciones, una de ellas realizada en tres hospitales de España, donde Pablos et al. (2015) indica que el 36% de enfermeras demandan un incremento de trabajadores para aminorar el volumen de trabajo, asimismo, en un estudio realizado en Perú, Ugaz (2018) señala que Liliana La Rosa, directora del colegio de enfermeros del Perú, indicó que se dispone con doce profesionales de enfermería por cada diez mil ciudadanos (se citó en Quintana y Tarqui-Mamani, 2020), cifra que preocupa debido a la drástica diferencia entre el personal de salud y pobladores, lo que afecta el bienestar y satisfacción tanto de la población como el personal de los centros de salud.

La disconformidad en cuanto a la satisfacción laboral que expresa lo profesionales de salud, viene siendo una constante en el sistema sanitario, incluso antes del inicio de la pandemia se identificó estadísticas que reflejan el bajo nivel de satisfacción expresado por trabajadores a nivel nacional, un claro ejemplo es la encuesta realizada por Supera (se citó en Diario Gestión, 2014) en las ciudades de Lima, Arequipa y Chiclayo, donde se identificó que el 45% de los colaboradores no están satisfechos en su centro laboral, dicha situación guardar relación con el nivel de desempeño observado en los colaboradores de los establecimientos de salud, tal y como se ve reflejada en múltiples investigaciones elaboradas a nivel nacional y local.

A nivel nacional, en una investigación realizada por Quito (2017) en el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, identificó que “el 65% del personal de salud se sienten satisfechos y el 34,4% insatisfechos, respecto al desempeño laboral, el 52,6% se encuentra por encima del promedio, el 44,3% obtuvo una puntuación alta y el 3,1% obtuvo un puntaje promedio”, de la investigación se puede inferir que el personal sanitario se siente insatisfecho en un grado intermedio, respecto al desempeño laboral, evidencian un nivel por encima del promedio, este último hallazgo coincide con lo identificado por Manrique y Rodríguez (2017) quienes realizaron una investigación en el Hospital III Goyeneche de Arequipa, donde identificaron que “el 36,62% evidencian un desempeño laboral medio”, y con lo identificado por Arévalo et al. (2021) en el Hospital II-E Banda de Shilcayo ubicado en San Martín-Tarapoto, donde identificaron que “el personal de salud se siente medianamente satisfecho respecto a su entorno laboral”.

En el ámbito local, una investigación desarrollada en el Hospital Nacional Sergio Bernales en Lima, realizada por Hoyos y Moreno (2019), identificaron que “el 7% de los colaboradores se sienten muy satisfechos, el 69% satisfechos y el 24% medianamente satisfechos, en cuanto al desempeño laboral, el 3% presenta un nivel de desempeño excelente, el 73% muy bueno y el 25%

bueno”, de la investigación se puede inferir que el personal de enfermería se encuentra medianamente insatisfecho, lo que coincide con lo dicho por Vela (2020) en un estudio más reciente, realizado en una Clínica Privada en Lima, donde se identificó que “cerca del 25% de la población encuestada, señaló sentirse insatisfecho en su centro laboral”, además, se evidencia que el nivel desempeño laboral identificado en su mayoría se encuentra por encima del promedio, tal y como lo menciona Quintana y Tarqui-Mamani (2020) en un estudio más reciente, realizado en el Hospital Nacional Alberto Sabogal de Lima-Callao, donde identificaron que “el 24,5% de los profesionales de enfermería evidencian bajo desempeño y el 75,5% evidencia un buen desempeño laboral”.

El Centro de Salud Peralvillo se creó en el año 1970 con el nombre “Botiquín Comunal” frente a la necesidad de brindar atención de salud primaria a la población de Peralvillo, en el año 1987 pasó a recibir el nombre “Puesto de Salud Peralvillo” y en el año 2005 pasa a categorizarse al nivel I-3, recibiendo el nombre Centro de Salud Peralvillo, denominación que permanece hasta la fecha. El Centro de Salud Peralvillo se encuentra ubicado en la provincia de Huaral, distrito de Chancay, dicho establecimiento, es la única entidad con la que cuenta el pueblo joven de Peralvillo para salvaguardar la salud de sus pobladores, contando con diferentes áreas de atención como medicina general, obstetricia, psicología, nutrición, farmacia y laboratorio.

El establecimiento de salud Peralvillo, tiene como finalidad brindar atención primaria de calidad para el bienestar de la población peralvillana y sus alrededores, dicha responsabilidad, se vio incrementada tras el inicio de la pandemia, debido a que se realizaron de forma constante programas, proyectos y actividades para prevenir y promocionar la salud de la población. Lo acontecido, puso al descubierto la escasez del personal de salud, la falta de insumos y la mala infraestructura del establecimiento sanitario.

La importancia de hablar acerca de la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo resulta relevante, ya que actualmente, la función que desempeñan dichos profesionales es de vital importancia para neutralizar las consecuencias adversas provocadas por la covid-19.

1.2. Antecedentes de estudio

Nivel internacional

Respecto a investigaciones a nivel internacional, acudimos a:

Pérez et al. (2017) en su artículo científico nombrado “*Satisfacción laboral del personal de enfermería en un instituto de salud de segundo nivel*”, que tuvo como intención reconocer el grado de satisfacción laboral en una institución sanitaria perteneciente a la ciudad de Minatitlán Veracruz. El estudio fue de tipo descriptivo cuantitativo, participaron 71 profesionales de enfermería, quienes fueron seleccionados a través del método probabilístico aleatorio simple, la recaudación de información se dio mediante la entrevista y el llenado de un cuestionario. Los hallazgos identificados en la investigación reportan que los profesionales de enfermería evidencian en un 83.1% insatisfacción laboral. Los autores concluyen que el personal de enfermería se siente insatisfecho, lo que puede influir en el desempeño laboral ocasionando una baja productividad.

Además, Ludeña (2019) en su proyecto de investigación denominado “*Satisfacción laboral y desempeño laboral del personal del Centro de salud de Celica*”, desarrollado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, con el propósito de conocer si se relacionan las variables estudiadas en el personal del establecimiento sanitario. El estudio desarrollado fue de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional, donde participaron 34 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta mediante cuestionarios enfocados en evaluar cada una de las variables.

Los resultados permitieron describir que los niveles de satisfacción laboral en la entidad sanitaria fueron bajos, dimensiones como área y ambiente de trabajo obtuvieron un puntaje alto, mientras que las dimensiones formación e información obtuvieron los puntajes más bajos. Así mismo, los resultados obtenidos respecto al desempeño laboral determinaron ser insuficientes, donde la dimensión cooperación obtuvo el menor puntaje. Finalmente, los hallazgos evidenciaron que existe correlación significativa entre las variables satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud de Celica.

Asimismo, Vega (2021) en su trabajo de investigación realizado en Ecuador titulado *“Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal que labora en el Centro de salud Latacunga”*, tuvo como propósito determinar los componentes que afectan al rendimiento laboral de los servidores de la salud. El estudio fue descriptivo con un enfoque cuantitativo, participaron 70 trabajadores sanitarios, la evaluación se realizó a través del cuestionario Font Roja. Los resultados evidencian que el factor motivación laboral influye parcialmente en gran parte de los colaboradores, por otro lado, la carga laboral afecta en mayor medida a los colaboradores de la entidad sanitaria, cabe mencionar que los profesionales de enfermería logran manejar dicho aspecto. El autor concluye que los profesionales del Centro de Salud Tipo C corren el peligro de evidenciar un bajo desempeño laboral debido a que factores como la motivación y la carga laboral presentan niveles bajos en el puntaje, mayormente en mujeres.

En base a las investigaciones mencionadas anteriormente se deduce que, Pérez et. al. (2017) investigó acerca de la satisfacción laboral, los cuales difiere con Vega (2021) quien evaluó la variable rendimiento laboral y Ludeña (2019) quien realizó un estudio para examinar la correlación entre la variable satisfacción laboral y desempeño laboral, además, respecto al tipo de estudio, Pérez et al. (2017) efectuó un tipo de estudio descriptivo al igual Vega (2021), ambos

estudios difieren con Ludeña (2019) quien realizó un estudio de tipo correlacional. En cuanto a la muestra, las investigaciones coinciden al tomar en cuenta trabajadores que pertenezcan al sistema de salud, empezando con Pérez et al. (2017) con un total de 71 enfermeras, Ludeña (2019) con un total de 34 trabajadores de salud y Vega (2021) con un total de 70 profesionales de la salud, respecto al instrumento utilizado, Pérez et al. (2017) y Ludeña (2019) utilizaron encuestas y cuestionarios para la recopilación de información, a la vez, ambos estudios difieren con Vega (2021), quien utilizó el cuestionario Font Roja, en cuanto a los resultados, respecto a la variable satisfacción laboral, Pérez et al. (2017) y Ludeña (2019) coinciden en que el personal sanitario presenta un nivel por debajo del promedio con respecto a la satisfacción laboral.

La presente investigación guarda relación y diferencias con las investigaciones antes mencionadas, en cuanto a las variables de investigación, el presente estudio coincide con Ludeña (2019) al examinar la variable satisfacción laboral y la variable desempeño laboral, a la vez, difiere con Pérez et al. (2017) y Vega (2021) al examinar las variables de forma independiente, en cuanto al tipo de estudio, la investigación coincide con Ludeña (2019) al efectuar un tipo de estudio correlacional, lo que difiere con Pérez et al. (2017) y Vega (2021) quienes efectuaron un tipo de estudio descriptivo, por otro lado, respecto a la muestra de estudio, la presente investigación coinciden con cada una de las investigaciones antes mencionadas al considerar solo personal que pertenezca al sistema sanitario, asimismo, respecto al instrumento utilizado, el presente estudio coincide con Pérez et al. (2017) y Ludeña (2019) al usar la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, a la vez, los estudios difieren con Vega (2021) quien utilizó el cuestionario Font Roja, en cuanto a los resultados, respecto a la satisfacción laboral, el presente estudio obtuvo un nivel de satisfacción laboral moderado, lo que se diferencia de lo encontrado por Pérez et al. (2017) y Ludeña (2019) quienes identificaron un nivel bajo de satisfacción laboral predomina en

la entidad sanitaria, finalmente, respecto a las conclusiones, el presente estudio identificó que las variables de estudio no están relacionadas, lo que difiere con Ludeña (2019), ya que el autor identificó que la satisfacción laboral y el desempeño laboral si se relacionan entre sí.

Nivel nacional

Respecto a las investigaciones a nivel nacional, acudimos a:

Huaman y Ortecho (2018) en su tesis titulada “*Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería*” ejecutada en la clínica Madre de Cristo SAC ubicada en la ciudad de Trujillo, que tuvo como finalidad determinar la influencia entre las variables mencionadas. Para la explicación de la investigación, se planteó la metodología descriptiva correlacional, de corte transversal no experimental, con la participación de 32 colaboradores, teniendo como instrumento el cuestionario. Los hallazgos permitieron concluir que la satisfacción laboral si influye de manera positiva en los niveles del desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica Madre de Cristo.

Por otro lado, en la tesis presentada en la Universidad Privada del Norte elaborada por Sánchez y Gómez (2019) titulada “*Relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización*” llevada a cabo en la Clínica Limatambo situada en la ciudad de Cajamarca, que tuvo como meta identificar la correlación entre las variables. La metodología empleada fue un estudio correlacional, no experimental de corte transversal, donde participaron 23 colaboradores a través de dos cuestionarios. Se obtuvo como resultado que, el 43.5% se encuentra conforme a la satisfacción laboral, mientras que el 47.8% se encuentra de acuerdo con el desempeño laboral realizado. Los autores concluyeron que si existe relación entre

las variables desempeño laboral y satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización.

Además, en un trabajo de investigación desarrollada por Choque y Quispe (2017) denominado “*Satisfacción con la vida en el trabajo y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una Micro red de salud*” se presentó en la ciudad de Arequipa, con el propósito de definir si existe relación entre las variables de investigación en el personal del centro sanitario de Arequipa. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal, la evaluación se realizó a través del cuestionario Índice Chamba de Yamamoto y un formato de Evaluación de desempeño. Los resultados evidencian que hay una relación positiva entre las variables estudiadas. Los autores concluyeron que los colaboradores satisfechos tienen mayor desempeño.

Además, en un trabajo de investigación desarrollado por Córdova y Jara (2020) denominado “*Satisfacción laboral en el enfermero y desempeño en el cuidado al paciente de centro quirúrgico*” efectuada en el Hospital Víctor Lazarte Echeagaray en la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo de determinar si existe relación entre las variables de investigación. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, con la participación de 20 enfermeras del área de centro quirúrgico, personal que fue evaluado a través de un cuestionario y guía de observación. Se obtuvo como resultado que las enfermeras evidencian satisfechas en un 80%, donde la satisfacción intrínseca representa al 100%, la satisfacción extrínseca el 65%, seguido del nivel medio con el 30% y el nivel bajo con el 5%, respecto al desempeño laboral, las enfermeras presentan un 100% al realizar su rol dentro del centro de salud. Los autores concluyen que existe una relación negativa moderada entre las variables.

De las investigaciones antes mencionadas, se infiere que, respecto a las variables de investigación y el tipo de estudio, todos los autores coinciden en la evaluación de las variables satisfacción laboral y desempeño laboral a través de un estudio de tipo correlacional, además, en cuanto a la muestra, las investigaciones coinciden al tomar en cuenta trabajadores que pertenezcan al sistema de salud, comenzando por Huaman y Ortecho (2019) con un total de 32 profesionales de enfermería, Sánchez y Gómez (2019) con un total de 23 profesionales del centro de salud, Choque y Quispe (2019) con un total de 65 trabajadores y Córdova y Jara (2021) con un total de 20 profesionales de enfermería, asimismo, respecto al instrumento, Huaman y Ortecho (2019), Sánchez y Gómez (2019) y Córdova y Jara (2021) coinciden en que utilizaron para la evaluación de las variables encuestas y como instrumento cuestionarios, lo que difiere con Choque y Quispe (2019) quienes utilizaron un instrumento de evaluación con evidencia científica. En cuanto a los resultados, Huaman y Ortecho (2019) y Choque y Quispe (2019) coinciden en que identificaron que las variables de investigación están relacionadas, por otro lado, Sánchez y Gómez (2019) identificaron que los servidores de la salud presentan un nivel medio de satisfacción laboral y desempeño laboral, lo que difiere con Córdova y Jara (2021) quienes identificaron que la mayor parte del personal de salud se encuentra satisfecho y presenta un alto nivel de desempeño laboral, finalmente, al comprobar las conclusiones, todos los autores coinciden en que a mayor nivel de satisfacción laboral, mayor desempeño laboral.

La presente investigación guarda relación con las investigaciones antes mencionadas, respecto a los siguientes puntos: variables de estudio, tipo de estudio y la muestra, el presente estudio y las investigaciones coinciden en la evaluación de las variables satisfacción laboral y desempeño laboral mediante un estudio de tipo correlacional, con una muestra compuesta por personal que pertenezcan al sistema de salud, en cuanto al instrumento utilizado, la presente

investigación, Huaman y Ortecho (2019), Sánchez y Gómez (2019) y Córdova y Jara (2021) utilizaron la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, lo que difiere con Choque y Quispe (2019) quienes utilizaron un instrumento de evaluación con evidencia científica. Respecto a los resultados, en cuanto a la satisfacción laboral, la presente investigación concuerda con Sánchez y Gómez (2019) quienes identificaron que el personal de salud se siente medianamente satisfecho, por otro lado, difiere con Córdova y Jara (2021) quienes identificaron un alto nivel de satisfacción laboral, en cuanto al desempeño laboral, el presente estudio coincide con Córdova y Jara (2021) al identificar que los profesionales sanitario se encuentran muy satisfechos, por otro lado, difiere con Sánchez y Gómez (2019) ya que identificaron que el personal presente un desempeño laboral medio, por último, respecto a las conclusiones, la presente investigación identifico que no existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, lo que difiere con lo hallado por el resto de las investigaciones antes mencionadas.

Nivel local

Respecto a investigaciones realizadas a nivel local, acudimos a:

Quintana y Tarqui-Mamani (2020) en su investigación denominada “*Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao-Perú*”, que tuvo como meta determinar el nivel de desempeño laboral según las características del trabajo, la capacidad y conocimiento, factores motivacionales, organizacionales y la influencia de los puestos de autoridad del personal de enfermería que pertenecen al Hospital Nacional Alberto Sabogal (HNASS). El estudio fue de tipo transversal, donde participaron 208 enfermeras seleccionadas a través de un muestreo probabilístico, la evaluación se realizó a partir de la normativa de evaluación del Seguro Social de Perú. Los resultados evidencian que el 24,5% de las enfermeras(os) presentan

un bajo desempeño laboral y el 75,5% un buen desempeño. Los autores concluyen que en su mayoría los enfermeros(as) evidencian un buen desempeño en sus funciones, pero hay puntos a tomar en cuenta por la institución para cumplir con todos los objetivos del centro sanitario.

Por otro lado, en el estudio elaborado por Campos et. al. (2018) denominado “*Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú*”, que tuvo como finalidad identificar el grado de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería tomando en cuenta la percepción laboral, condiciones del trabajo, reconocimiento personal y beneficios laborales. El estudio fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, donde participaron 112 enfermeras que fueron evaluadas a través de una escala validada respecto a la satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que el 48% evidencia una satisfacción promedio y el 49% evidencia insatisfacción, además el 51% evidencia insatisfacción en la dimensión “reconocimiento personal y/o social” y el 58% en la dimensión “condiciones de trabajo”. Los autores concluyen que la satisfacción del profesional de salud en el establecimiento sanitario va desde un nivel promedio de satisfacción a insatisfacción, siendo la dimensión “condiciones de trabajo” la de más bajo puntaje.

Así mismo, en un trabajo de investigación desarrollado por Cortez y Marquina (2021) en la Universidad César Vallejo denominado “*Satisfacción laboral y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Chancay y SBS DR. Hidalgo Atoche López, 2021*”, que tuvo como meta definir la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los profesionales de enfermería de los centros de salud. La investigación fue no experimental con un diseño descriptivo correlacional transversal, donde participaron 192 colaboradores de enfermería, delimitados mediante el muestreo no probabilístico. La evaluación de las variables se efectuó mediante el cuestionario, la técnica de la encuesta y observación, y un instrumento. Los resultados indican que el 65,6% de los enfermeros(as) se sienten satisfechos y el 34,4% se sienten insatisfechos, respecto

al desempeño laboral, el 52,6% seleccionaron la opción “siempre”, el 44,3% eligieron la opción “A veces” y el 3,1% eligieron la opción “Nunca”. Los autores concluyeron que existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería del Nosocomio Chancay y SBS “DR. Hidalgo Atoche López” 2021.

La presente investigación tiene algunas semejanzas con las investigaciones antes mencionadas, en cuanto a las variables de investigación, el presente estudio coincide con Cortez y Marquina (2021) al examinar las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, a la vez, difiere con Campos, Nolberto y Coras (2018) y Quintana y Tarqui-Mamani (2020) al examinar las variables de forma independiente, en cuanto al tipo de estudio, la investigación coincide con Cortez y Marquina (2021) al efectuar un tipo de estudio correlacional, lo que difiere con Campos, Nolberto y Coras (2018) quienes utilizaron un tipo de estudio descriptivo y Quintana y Tarqui-Mamani (2020) quienes efectuaron un tipo de estudio observacional, por otro lado, respecto a la muestra de estudio, la presente investigación coinciden con cada una de las investigaciones antes mencionadas al considerar solo personal que pertenezca al sistema sanitario, asimismo, respecto al instrumento utilizado, el presente estudio coincide con Campos, Nolberto y Coras (2018) y Cortez y Marquina (2021) al usar como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, a la vez, los estudios difieren con Quintana y Tarqui-Mamani (2020) quienes utilizaron la normativa de evaluación del Seguro Social de Perú, en cuanto a los resultados, respecto a la satisfacción laboral, el presente estudio, Campos, Nolberto y Coras (2018) y Cortez y Marquina (2021) coinciden en que identificaron un nivel de satisfacción laboral moderado los profesionales de salud, por otro lado, respecto al desempeño laboral, la presente investigación identificó un nivel de desempeño alto, lo que difiere con Cortez y Marquina (2021) quienes identificaron un nivel de desempeño moderado, finalmente, respecto a las conclusiones, el presente estudio identificó que no existe

relación entre las variables de investigación, lo que difiere con Cortez y Marquina (2021), ya que los autores identificaron que existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Satisfacción Laboral

Definición

La variable satisfacción laboral es un término bastante utilizado e investigado en el ámbito organizacional, ya que tiene gran relevancia en el cumplimiento de objetivos de una entidad, por tal razón, diversos autores han teorizado con el pasar de los años una definición que describa dicho término. Con la intención de satisfacer el objetivo del presente estudio, se considera la descripción planteada por Herzberg (1954) quien señala que la satisfacción laboral está delimitada por componentes externos e internos a la motivación del individuo (se citó en Boluarte y Merino, 2015), asimismo, Robbins y Judge (2013) postulan que es la actitud que tiene la persona hacia su labor, es decir, un trabajador satisfecho con su labor tendrá actitudes positivas, por otro lado, un trabajador insatisfecho tendrá actitudes negativas.

De lo mencionado, se interpreta que la satisfacción laboral está basada en los componentes internos-externos que inciden en la motivación de la persona referente a su trabajo, si dichos factores son satisfechos por la entidad, se tendrá una respuesta positiva por parte del trabajador, de lo contrario, el personal de la empresa se sentirá insatisfecho, situación que traería consigo consecuencias negativas para los objetivos trazados por la empresa.

Factores

La satisfacción laboral se logra al complacer las necesidades personales y/o familiares que tiene un individuo, existen componentes intrínsecos y extrínsecos que inciden en la satisfacción

que una persona pueda sentir respecto a su puesto de trabajo, para conocer acerca de los factores internos, es necesario acudir a Katz y Kahn (1996) quienes mencionan que los factores intrínsecos son “*variables como los trabajadores, vigencia en el trabajo y puestos de mando, horas de trabajo y condición del empleo que influyen en el individuo*” (se citó en Rodríguez et al., 2004, p. 137).

Por otro lado, en cuanto a los factores extrínsecos es necesario acudir a Sánchez et al. (2014) quienes mencionan que “*los agentes que influyen en la satisfacción laboral pueden estar compuestas por variables organizacionales, funcionales o individuales, como el salario, la función dentro de la empresa, las relaciones interpersonales, la estabilidad laboral, entre otros*” (p. 538).

De acuerdo a los autores, los componentes que inciden en la satisfacción laboral del personal se dividen en dos grupos, los factores internos que son aquellas características del puesto de trabajo y los factores externos hacen referencia a la relación de la persona con la empresa.

Diferencia Con Otros Términos

En diversas circunstancias la palabra satisfacción laboral tiende a confundirse con otros términos, que, aunque estén relacionados, no significan lo mismo, tal y como mencionan Gan y Triginé (2012) quienes postulan que la definición de satisfacción laboral tiene una relación íntima con la motivación, el clima laboral o la comunicación, pero, aunque estén vinculados, no tienen el mismo significado, ya que evidencian matices diferentes (se citó en Govea y Zuñiga, 2020). Por otro lado, está el clima laboral, que es definido por Segredo et al. (2015) como un componente esencial para ejecutar el cumplimiento de las estrategias, asimismo tiene la función de valorar la variación en el ambiente de trabajo para lograr los objetivos de la corporación (se citó en Govea y Zuñiga, 2020); así mismo, en cuanto a la motivación, se tomó en consideración el concepto descrito por Arias et al. (2006) quienes la definen como:

Un estímulo interno que activa y orienta los pensamientos, además guarda relación con todos aquellos agentes que tienen la capacidad de activar, sostener y orientar la conducta hacia una meta, todos ellos producen conductas variadas en cuanto al nivel de activación o intensidad del comportamiento (se citó en Marin y Plasencia, 2017, p. 43).

De lo mencionado, se infiere que la satisfacción laboral guarda relación con las variables motivación y clima laboral, debido a que una persona se sentirá motivada siempre y cuando se sienta satisfecha con la labor que ejerce, en relación con el clima laboral, es evidente que un buen clima laboral, hará que la persona se sienta satisfecha y motivada a realizar sus labores. En conclusión, el clima laboral es un elemento que influye sobre la satisfacción y la motivación del individuo y viceversa, es decir, son variables que influyen entre ellas, que, aunque tengan ciertas características similares, son diferentes y complementarias.

Causas y Consecuencias

La satisfacción que un individuo pueda tener respecto a su trabajo, depende de variables que inciden en la percepción del individuo respecto a su centro de trabajo, tales como el clima organizacional, motivación y calidad de vida, dichos elementos son consideradas causas y consecuencias, tal y como se menciona a continuación:

- **Clima Organizacional.** El clima organizacional tiene una gran influencia sobre el funcionamiento de una entidad, ya que es fundamental para lograr alcanzar con los objetivos de la organización, es importante además saber que este influye sobre la satisfacción laboral, tal y como lo menciona Cohara (2016) *“componentes como la autorrealización, compromiso laboral, inspección, comunicación y características laborales pertenecientes al clima laboral influyen en*

la satisfacción de los colaboradores” (Govea y Zuñiga, 2020, p. 17), dicha aclaración concuerda con lo dicho por Salazar y Ospina (2020) quienes postulan que un adecuado clima laboral favorece el crecimiento de la organización y beneficia a los trabajadores, esto tiene como efecto que los colaboradores se sientan más satisfechos y su crecimiento laboral sea mayor.

- **Motivación.** La palabra motivación es utilizada en muchos ámbitos de la vida del individuo, a nivel organizacional, es uno de los términos más trabajados en las empresas, al igual que la satisfacción y clima laboral, ejercen un rol primordial en el funcionamiento y ejecución de las metas, asimismo, existe relación entre motivación y satisfacción laboral, tal y como lo menciona Alarcón et al. (2020) quienes identificaron la relación entre la motivación y satisfacción laboral, por un lado, la motivación conlleva el esfuerzo por saciar una necesidad, por otro lado, la satisfacción es el placer una vez se haya saciada la necesidad; por lo tanto, la motivación impulsa a que se den comportamientos para lograr sentirnos satisfechos a través de satisfacer las necesidades.

- **Calidad de Vida.** El objetivo de todo trabajador es buscar satisfacer necesidades propias y la de sus familiares para ascender a una mejor calidad de vida mediante el esfuerzo y dedicación, es decir, a mayores oportunidades y beneficios que mejoren la calidad de vida, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores, tal y como lo dice Chiang y Krause (2009), quienes mencionan que a partir de brindar oportunidades de crecimiento que favorezcan a la calidad de vida de los colaboradores y familiares mediante la estabilidad e igualdad de trabajo, se da un aumento en la satisfacción laboral en el empleado.

Es evidente la influencia que tienen las variables como el clima organizacional, la motivación y la calidad de vida sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de un

establecimiento. Hechos que deben ser tomados en cuenta para conseguir el éxito empresarial en un mundo tan competitivo.

Bases Teóricas

Con la intención de aclarar el término satisfacción laboral, a continuación, se expone un grupo de teorías que explican desde diferentes perspectivas dicho término:

Teoría Bifactorial de Herzberg

Es una teoría motivacional, que es considerada debido a que expresa que la satisfacción e insatisfacción afectan a la conducta de los empleados, ambos fenómenos son comprendidos como componentes de motivación e higiene, respectivamente. Para Herzberg (1959) *“la satisfacción laboral obedece de los siguientes factores”* (se citó en Alfaro et al., 2012, p.12):

Factores intrínsecos: Asociado con las ocupaciones de un colaborador e implican sentimientos asociados a la progresión del individuo y su necesidad de progreso, es decir, está relacionado a conocer cómo se siente el colaborador con su cargo. Este factor está conformado por:

- Progreso profesional: La cual consiste en conocer las posibilidades que tiene el colaborador de ascender.
- Uso de capacidades: Relacionado a las posibilidades que tiene el colaborador de utilizar sus capacidades.
- Sugerencias atendidas: Refiere a la atención que se da a las propuestas que expresa el colaborador.
- Responsabilidad: Consiste en el cumplimiento responsable de las actividades asignadas.

- Reconocimiento: Aquel reconocimiento y/o promoción por el trabajo bien hecho.
- Libertad de método: Autonomía para optar su propio método laboral.

Factores de higiene o extrínsecos: Estos factores se hallan en el ámbito empresarial, con el propósito de impedir la satisfacción y son los siguientes:

- Relaciones interpersonales: Hace referencia a la relación que existe entre dirección y los colaboradores de tu institución.
- Condiciones físicas: Refiriéndose al ambiente físico, cantidad de trabajo, condiciones de seguridad que percibe el colaborador.
- Compañeros: Este factor, busca conocer que tan satisfecho está el colaborador con sus compañeros de trabajo.
- Supervisiones: Permite dar a conocer que tan satisfecho se encuentra el colaborador con su jefe inmediato.

Teoría del Ajuste en el trabajo

Esta teoría afirma que es más factible que el colaborador se sienta satisfecho si hay una relación positiva entre los beneficios que otorga la empresa y los valores que el empleado pretende satisfacer. Esto se ve reflejado en la satisfacción que tiene el empleador al observar el rendimiento del trabajador, es decir, existe relación entre la capacidad del trabajador y los requisitos para cumplir la función de cierto cargo dentro de la empresa (Dawens, 1994 se citó en Alfaro et al., 2012).

Teoría de las Necesidades de Maslow

La teoría de Maslow (1943) se basa en cinco niveles diferentes de necesidades, que tienen una forma piramidal, van desde las necesidades simples en la base y las superiores en la cima,

según el autor, abre una necesidad siempre y cuando la necesidad inferior sea satisfecha. Los niveles son los siguientes:

- Necesidades Fisiológicas: alimentación, ropa, bienestar, etc.
- Necesidades de Seguridad: evitar daños físicos y peligros.
- Necesidades Sociales: amabilidad, trabajo grupal.
- Necesidad de Estima: responsabilidad, reconocimiento, etc.
- Necesidad de Autorrealización: independencia, habilidad, oportunidad, etc.

Por lo tanto, las teorías referentes a la variable satisfacción laboral son variadas y distintas respecto a la explicación y perspectiva que cada autor tiene sobre la variable, por mencionar, la teoría bifactorial de Herzberg postula que existen dos factores del cual depende la satisfacción, la primera son los factores de motivación, y la segunda son los factores de higiene o extrínsecos, dicha teoría permite identificar elementos que describen a la satisfacción laboral. La segunda teoría tomada en cuenta fue la teoría del ajuste en el trabajo, que plantea que la satisfacción laboral es el resultado obtenido de las necesidades que la persona desea satisfacer y lo que la organización le otorga como retribución a sus servicios, dicha teoría permite comprender de mejor manera la variable satisfacción laboral, por último pero no menos importante, se encuentra la teoría de las necesidades de Maslow, dicha teoría explica las necesidades que las personas tienen que cumplir para sentirse satisfechos o realizados.

Variable 2: Desempeño Laboral.

Definición

El desempeño de los empleados es indispensable para conseguir los propósitos establecidos por la entidad, el estudio de fenómenos que influyen sobre el comportamiento de la persona es

muy relevante hoy en día, términos como clima laboral, cultura organizacional, satisfacción y desempeño laboral son unas de las muchas variables seleccionadas por los estudiosos a lo largo de los años, en busca de una conceptualización adecuada para la variable desempeño laboral a fin de aportar al presente estudio, acudimos a Chiavenato (2011) que define al desempeño como la eficiencia que tienen los trabajadores que laboran dentro de las empresas. De igual manera, el desempeño laboral depende del comportamiento de los empleados y los resultados que obtienen al realizar su labor.

Según lo expuesto por Chiavenato (2011), el desempeño laboral es comprendido como las aptitudes que tiene un trabajador, su conducta y logros obtenidos al interior de una entidad.

Características

Según Flores (2008) y Furnham (2000) conciernen en que las propiedades del desempeño laboral describen la sabiduría, aptitudes y actitudes del trabajador, y son las siguientes:

- a) Adaptabilidad: capacidad del trabajador de sostener su rendimiento en el trabajo pese a las posibles alteraciones en el ambiente laboral, las funciones estipuladas, tareas y equipos de trabajo.
- b) Comunicación: capacidad del trabajador para expresar sus ideas a personas o grupos y adaptarlo según sus interlocutores.
- c) Iniciativa: capacidad de crear oportunidades para solucionar problemas en lugar de aceptarlos.
- d) Conocimiento: nivel de información respecto a la función designada que debe ser actualizada frecuentemente.
- e) Trabajo en Equipo: capacidad del trabajador para manejarse dentro de un equipo de trabajo para conseguir las metas de la empresa.

- f) Estándares de trabajo: aptitud para efectuar las normas de la empresa y conseguir datos que refuercen el sistema.
- g) Desarrollo de Talentos: aptitud para fortalecer habilidades de las personas que integren al grupo referentes a los cargos de trabajo que existen y se pueden crear.
- h) Potencia el Diseño del Trabajo: capacidad para identificar la manera más ordenada y eficaz para conseguir las metas de la organización. Habilidad para cambiar las labores para conseguir progreso en la organización y el ajuste de los empleados.
- i) Maximiza el Desempeño: capacidad de establecer metas laborales, brindar preparación y medir el desenvolvimiento en los trabajadores con objetividad.

Factores

El desempeño laboral hace referencia al rendimiento de los trabajadores de una empresa, el evaluar dicha variable se debe realizar a partir de sus factores e indicadores, por tal razón, se acude a Chiavenato (2011) que nos dice que:

Los indicadores de desempeño laboral se fragmentan en dos agrupaciones, los factores actitudinales donde encontramos a la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización; y los factores operativos, como la calidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo (p. 367).

De acuerdo a Chiavenato (2011), los indicadores están divididos en dos factores, el primero hace referencia a factores actitudinales y el segundo a factores operativos, ambos en conjuntos

describen lo que significa o representa el desempeño laboral en su globalidad, por lo tanto, se puede considerar puntos a tomar en cuenta al realizar una valoración del desempeño laboral.

Indicadores

El desempeño laboral consta de diversos indicadores que describen a la variable, dichos indicadores resultan ser puntos de referencia para valorar el rendimiento que las personas tienen dentro de la entidad a la que prestan sus servicios. Para conocer aquellos indicadores de desempeño laboral, se acude a Chiavenato (2011) quien señala que:

1. Factores actitudinales

Disciplina: está vinculada al comportamiento del colaborador. La disciplina es positiva cuando el individuo acata las normativas dentro de la organización.

Actitud Cooperativa: Hace referencia a los grupos de trabajadores que tienen puntos en común o un vínculo con el objetivo de poder instaurar soporte y fidelidad.

Iniciativa: Hace referencia a adelantarse a sus compañeros de forma verbal y en acción, en otras palabras, actuar según lo que se requiera, sin aguardar un mandato y realizarlo en menor tiempo, menor esfuerzo e iguales o mejores resultados.

Responsabilidad: Definido como el compromiso hacia algo en específico. Además, es el sinónimo de causa, asimismo está relacionada con la palabra imputabilidad.

Habilidad de Seguridad: Es la capacidad que tiene algo o alguien para eludir el peligro.

Discreción: Hace referencia a la acción de mantener en secreto o usar con prudencia información específica, según el criterio del individuo o a petición de otra persona.

Presentación Personal: Hace referencia a la apariencia con la que el individuo se presenta a otro, dicha apariencia influye en cómo las personas lo juzgan.

Interés: Estímulo afectivo que tiene un individuo por efectuar una actividad, referente al centro laboral, un ejemplo claro sería: planificar, gestionar, controlar y supervisar las acciones por parte de directivos.

Creatividad: Hace referencia al proceso de inventar algo nuevo con el fin de dar solución a alguna necesidad o problema en específico.

Capacidad de realización: Hace referencia a la capacidad de un individuo para realizar una determinada función.

2. Factores Operativos

Calidad: Son los rasgos que tienen las personas o cosas, que posibilita validar o contrastar con otras.

Exactitud: Rasgo referente a la rigurosidad de una decisión, en base a ella se podrá valorar la claridad de las metas y adaptarlas a las diferentes circunstancias.

Trabajo en equipo: Hace referencia a la capacidad de una agrupación de personas de organizarse para lograr una meta en común y está relacionada a la asignación de tareas.

Liderazgo: Se refiere a la acción de ser proactivo en la resolución de asuntos específicos, pero, además incluye la capacidad para dirigir a un grupo de individuos con eficacia y eficiencia. (se citó en Blanes, 2016, pp. 40-42).

Por lo tanto, Chiavenato (2011) reafirma que el desempeño laboral consta de dos factores, compuesto el primero por un total de diez indicadores referentes a las actitudes que debe tener un colaborador dentro de la organización, asimismo, el segundo factor está compuesto por un total de

cuatro indicadores, que hacen referencia a las capacidades que tiene el individuo referente a su función dentro de la empresa.

Causas o consecuencias

Un buen rendimiento de los individuos dentro de su centro de trabajo depende de muchos componentes que inciden positiva o negativamente, tales como la satisfacción laboral, inteligencia emocional, estrés y ambiente laboral.

En cuanto al factor satisfacción, Robbins y Judge (2013) nos dicen que, al acudir a 300 estudios, se pudo identificar una correlación alta entre satisfacción y desempeño laboral, ya que mencionan que, en diversas empresas a mayor satisfacción de sus empleados con su función, mejor rendimiento se observaba.

Por otro lado, sobre la inteligencia emocional, los autores Torres et al. (2021) nos dicen que:

Existe un vínculo muy estrecho entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los profesionales de la salud, ya que, para poder tener un adecuado rendimiento en el rol del personal de salud, es necesario que el individuo posea la habilidad emocional para sobreponerse a las dificultades y complicaciones que se den en el trabajo. (p. 71).

Referente al estrés, Foy et al. (2019) nos menciona que existe una relación causal del estrés en la reducción del desempeño laboral.

Relación entre ambiente laboral y desempeño laboral.

En cuanto a la relación entre ambiente laboral y desempeño laboral, Sora et al. (2021) nos dice que la falta de seguridad en los colaboradores de una empresa reduce el desempeño laboral.

Por consiguiente, existen diversas causas que benefician o disminuyen el rendimiento laboral en las empresas, según los autores antes mencionados, la satisfacción laboral, la inteligencia emocional, el estrés y clima laboral inciden en el desempeño de los colaboradores, es decir, a mayor satisfacción laboral, un nivel inteligencia emocional adecuado para controlar situaciones estresantes y un buen clima laboral, habrá un mayor rendimiento de los trabajadores al concretar con sus funciones asignadas.

Bases Teóricas

Respecto a las teorías de la variable desempeño laboral, se tomó en consideración las siguientes:

Teoría de la Equidad

Klingner y Nabaldian (2002), señalan que el desempeño laboral se asocia primordialmente con la percepción que tiene la persona de su ambiente de trabajo, de tal forma que, la persona al sentirse a gusto con su centro laboral, denotará un crecimiento en su productividad dentro de la empresa. Además, una apropiada comunicación entre los grados jerárquicos de una empresa, la ecuanimidad y un trato agradable, juegan un rol primordial. En otras palabras, la presente teoría postula lo indispensable que es tener un buen trato con el trabajador para obtener un desempeño óptimo dentro de la entidad.

Teoría de las metas

Teoría desarrollada por Locke (1976), quien postula que los factores motivacionales son los que influyen en la ejecución de una acción. En otros términos, los trabajadores buscan un propósito para la ejecución de un quehacer, dichas acciones conllevan esfuerzos que delimitan el grado de desempeño laboral. Se estima que una meta es lo que un individuo busca llevar a cabo (Locke, 1969. p. 89). Asimismo, Locke (1976) afirma que las metas pueden disponer de múltiples

tareas: a) Enfocar el interés en el objetivo, b) Impulsar la fuerza y el empeño, c) Aumentar la perseverancia, d) Contribuir en la formulación de nuevos métodos.

En conclusión, los objetivos encomendados a los colaboradores deben ser lo bastante atractivos y entendibles, con el objetivo de estimular su motivación para alcanzarlos, asimismo, al ser entendibles, será más sencillo la planificación de acciones que logren cumplir con las metas propuestas.

Las teorías referentes al desempeño laboral son variadas, dentro de las teorías que fueron tomadas en cuenta, está la teoría de la equidad, que postula que el desempeño laboral del personal dependerá del trato que reciba dentro de la entidad, dicha teoría permite comprender la importancia de la percepción que tiene el trabajador sobre su lugar de trabajo y como está influye en su desempeño, por otro lado, la teoría de las metas señala la influencia que ejerce la motivación sobre el desempeño laboral.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud de Peralvillo en el año 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El desarrollo en el ámbito organizacional ha traído como efecto un incrementado en el nivel de competencia interna y externa en el ámbito organizacional, por tal razón, las entidades han reconocido la importancia de la satisfacción laboral como factor protector ante diversas problemáticas que puedan surgir en el trabajo. En la actualidad, la pandemia ha afectado el nivel de satisfacción que pueden sentir las personas en su centro laboral de forma significativa, ya que el aumento en el volumen de trabajo, la falta de personal, la falta de implementos y el miedo a

contraer la enfermedad ha traído como consecuencias estrés e inseguridad en los trabajadores, afectando su satisfacción y desempeño en sus labores.

El presente estudio tiene un aporte teórico, ya que permite incrementar la información respecto a la relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de salud, sobre todo a nivel local, ya que solo se cuenta con un antecedente en el distrito de Chancay. Cabe mencionar que, el presente estudio guarda mayor relación con la teoría bifactorial de Herzberg, debido a que la información expuesta por el autor, sirvió como base para formular el cuestionario de satisfacción laboral.

Presenta una justificación metodológica, ya que aporta dos cuestionarios confiables referentes a la satisfacción laboral y desempeño laboral que fueron validados por tres jurados, que permitirá realizar evaluaciones objetivas para futuros trabajos de investigación. La metodología utilizada se basa en la formulación de preguntas a partir de las teorías de Herzberg y la definición propuesta por Chiavenato, a diferencia de otras metodologías que utilizaron instrumentos establecidos y aplicados en diferentes poblaciones, en este estudio se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para cumplir con los objetivos establecidos. Cabe mencionar que la metodología del presente estudio se considera más efectiva, ya que el cuestionario fue formulado y adaptado a la población.

Presenta una justificación práctica, ya que, a partir de los resultados, los directivos del Centro de Salud Peralvillo podrán tomar las medidas pertinentes, asimismo, se podrán realizar acciones que conlleven a la mejora del ambiente de trabajo y condiciones laborales, de esta manera, se buscará fortalecer la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo.

Tiene un aporte social, ya que los resultados darán a conocer si existe o no relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo, dicha información beneficiará a futuros investigadores al tomar como antecedente el presente estudio, además, permitirá que los directivos del establecimiento conozcan los resultados y realicen actividades necesarias para fortalecer el nivel de satisfacción y mantener el desempeño de los trabajadores.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

A mayor satisfacción laboral, mayor desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Peralvillo en el año 2021.

A menor satisfacción laboral, menor desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Peralvillo en el año 2021.

Hipótesis Específicas

H1: A mayor nivel de factores intrínsecos, mayor nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

H2: A mayor nivel de satisfacción en factores extrínsecos, mayor nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

H3: A mayor nivel de satisfacción laboral, mayor nivel de factores actitudinales de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

H4: A mayor nivel de satisfacción laboral, mayor nivel de factores operativos de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

Analizar la relación entre la dimensión factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión factores actitudinales de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión factores operativos de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio es de tipo descriptivo, ya que busca describir la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud Peralvillo, a través de la “selección de características importantes y descripción detallada del objeto de estudio” (Bernal, 2010, p.113).

Asimismo, es relevante hacer mención que el estudio es básico, ya que servirá como referente para nuevas investigaciones y a su vez, aportar conocimientos teóricos científicos sobre

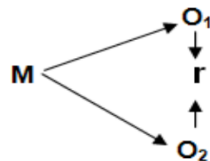
las variables planteadas, tal y como lo menciona Muntané (2010), quien señala que “el fin de este tipo de estudio es favorecer el conocimiento científico”.

Diseño de investigación

El presente estudio tiene un diseño no experimental, ya que “no se manipularon las variables o se impusieron condiciones a los sujetos” (Kerlinger, 1979).

Por otro lado, es de tipo correlacional, ya que su finalidad es “describir o explicar la relación que exista entre las variables de estudio” (Cancela et al., 2010), es decir, conocer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

El esquema representativo de la presente investigación es la siguiente:



Dónde:

M= Muestra

O1= Observación de la variable 1: Satisfacción laboral

O2= Observación de la variable 2: Desempeño laboral

R: Correlación entre dichas variables.

Además, la investigación es cuantitativa, puesto que se empleó instrumentos para la recolección de datos que generan datos numéricos, los que fueron analizados estadísticamente para corroborar, avalar o negar la relación entre las variables, sustentados con tablas estadísticas, gráficos y un análisis numérico (Rodríguez, 2010), es decir que, para llegar a la conclusión del

presente estudio, se realizó la interpretación numérica de los resultados a través de gráficos explicativos.

Asimismo, la presente investigación es transversal, ya que se recabo la información en un tiempo concreto, con el fin de detallar las variables y la influencia de interrelación que estas tienen en un momento dado (Hernández et al., 2013), es así que, los datos obtenidos fueron recolectados de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

2.2. Población y muestra

Población:

Para Tamayo (2016), la población es la agrupación íntegra de individuos que componen la unidad de estudio, es la base que muestra los datos para generalizar los resultados.

Teniendo en cuenta lo definido por el autor, la población focalizada del presente estudio está compuesta por 34 servidores, de género femenino y masculino pertenecientes al Centro de Salud de Peralvillo, ubicado en el distrito de Chancay, provincia de Huaral.

Tabla 1.

Distribución de la población del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021

		OCUPACIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Otros	9	26,5
	Medico	6	17,6
	Psicología	3	8,8
	Enfermería	4	11,8
	Técnico	8	23,5
	Obstetra	4	11,8
	Total	34	100,0

Nota: Elaboración propia.

Muestra:

En este sentido, por ser un número manejable y accesible, se ha tomado en cuenta a todos los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo que reúnan los criterios de selección, siendo un total de 25 trabajadores.

Muestreo:

El presente estudio utilizó la técnica del muestreo no probabilístico intencional, debido a que se seleccionó la muestra a partir de los objetivos de la investigación y la percepción del investigador (López, 2004, p. 73).

Criterios de selección**Criterios de inclusión**

Trabajadores del Centro de Salud Peralvillo que laboren en la institución durante el 2021, ya que el estudio se realizará durante dicho periodo.

Trabajadores que acepten ser parte del estudio, ya que la participación es voluntaria.

Trabajadores que laboren de forma presencial, ya que tendrán contacto con su entorno laboral.

Criterios de exclusión

Trabajadores con licencia de descanso por enfermedad o maternidad, ya que no tienen contacto con su entorno laboral.

Trabajadores que se encuentren realizando trabajo remoto.

Trabajadores que se encuentren de vacaciones, ya que no durante ese periodo no frecuentan el centro de salud.

Trabajadores que no accedan a participar en la investigación.

2.3. Variables y operacionalización

2.3.1. Variables

Satisfacción Laboral: Herzberg (1954) que nos dice que “la satisfacción laboral está delimitada por componentes externos e internos a la motivación del individuo” (se citó en Boluarte y Merino, 2015).

Desempeño Laboral: Chiavenato (2011) la conceptualiza como “la eficiencia que tienen los trabajadores que laboran dentro de las empresas. De igual manera, el desempeño laboral depende del comportamiento de los empleados y los resultados que obtienen al realizar su labor”.

2..3.2. Operacionalización

Tabla 2.

Satisfacción Laboral

Variablen	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Variable 1: Satisfacción Laboral	D1. Intrínsecos	1.1. Logros	1	Encuesta/ Cuestionario
		1.2. Reconocimiento	2	
		1.3. Independencia Laboral	3	
		1.4. Responsabilidad	4	
		1.5. Promoción	5	
	D2. Extrínsecos	2.1. Beneficios Laborales y Salarios	6	
		2.2. Estructura Organizativa y Políticas	7	
		2.3. Relaciones Interpersonales entre Compañeros de Trabajo	8	
		2.4. Ambiente Laboral	9,10,11	
		2.5. Supervisión	12	
		2.6. Seguridad Laboral	13	
		2.7. Crecimiento	14	
		2.8. Madurez	15	

Nota: Herzberg et al. (1959). The motivation to work.

Tabla 3.*Desempeño Laboral*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Desempeño Laboral	D1. Factores Actitudinales	1.1. Disciplina	1,2,3	Encuesta/ Cuestionario
		1.2. Actitud Cooperativa	4	
	1.3. Iniciativa	5		
	1.4. Responsabilidad	6,7		
	1.5. Habilidad de Seguridad	8		
	1.6. Discreción	9		
	1.7. Presentación Personal	10		
	1.8. Interés	11,12		
	1.9. Creatividad	13		
	1.10. Capacidad de Realización	14		
D2. Factores Operativos	2.1. Calidad	15,16		
	2.2. Exactitud	17		
	2.3. Trabajo en Equipo	18,19		
	2.4. Liderazgo	20		

Nota: Chiavenato (2011). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Encuesta

Al respecto, Lopez y Fachelli (2015) indican que la encuesta a través de interrogantes permite conseguir datos necesarios para lograr el objetivo del estudio.

En la presente investigación se aplicó la encuesta como técnica con la intención de recopilar los datos sobre las opiniones que tienen los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en relación a las interrogantes planteadas.

Instrumento:

Cuestionario

Hernández et al. (2014) la describe como un listado de ítems que son formulados para cuantificar una o más variables, con el objetivo de recaudar datos que aporten al propósito de la investigación.

En el presente estudio se empleó como instrumento el cuestionario, conformado por 2 dimensiones y 15 ítems para evaluar la variable satisfacción laboral, y 2 dimensiones con 20 ítems para valorar la variable desempeño laboral, instrumentos que fueron aplicados a los colaboradores del Centro de Salud Peralvillo.

Validez y confiabilidad:

Validez: El juicio de expertos permitió la evaluación de los ítems planteados para los instrumentos donde se verificó su relevancia y suficiencia. En la presente investigación para la validez de los instrumentos, se contó con la opinión de tres jueces con experiencia en investigación metodológica y una amplia trayectoria laboral y profesional.

Confiabilidad: Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se dio a través de un estudio estadístico empleando la fiabilidad Alfa de Cronbach.

Tabla 4.

Prueba de confiabilidad de la Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,908	15

Nota: Programa estadístico SPSS25

Tabla 5.

Prueba de confiabilidad del Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,875	20

Nota: Programa estadístico SPSS25

2.5. Procedimientos de análisis de datos

La recaudación de datos de ambas variables se realizó a través de la técnica de la encuesta, haciendo uso del cuestionario como instrumento, se utilizó como base la escala de tipo Likert, que va desde (1) Totalmente en Desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo, instrumentos que fueron aplicados en 25 colaboradores del Centro de

Salud Peralvillo, número de participantes que se obtuvo luego de emplear los criterios de inclusión y exclusión a la población.

A partir de los datos numéricos obtenidos, se creó la base de datos en el software Microsoft Excel 2016, dicha base de datos fue subida al software IBM SPSS Statistics 25 para producir tablas y figuras, identificar la confiabilidad de los instrumentos y la correlación entre las variables, dichos elementos serán plasmados e interpretados en el capítulo de resultados con el propósito de dar respuesta a los objetivos establecidos. Para realizar el análisis de los resultados, se decidió agruparlas por dimensiones, tomando en cuenta el siguiente baremo:

Tabla 6.

Baremos

Nota: Elaboración propia

Baremo	Deficiente	Regular	Optimo
Variable Satisfacción Laboral	15 – 34	35 - 54	55 - 75
Dimensión 01: Factores Intrínsecos	5 – 12	13 - 20	20 - 25
Dimensión 02: Factores Extrínsecos	10 – 25	26 - 42	43 - 50
Variable Desempeño Laboral	20 – 46	47 - 73	74 - 100
Dimensión 01: Factores Actitudinales	14 – 36	37 - 50	51 – 70
Dimensión 02: Factores Operativos	6 – 15	16 - 25	26 - 30

2.6. Criterios éticos

Los criterios éticos son definidos por Álvarez (2018) como “aquellas reglas que todo investigador debe seguir, estas a su vez pueden ser positivas o negativas”, dichos criterios éticos deben ser la base de cualquier trabajo de investigación y son los siguientes:

Respecto a las personas: Cada uno de los trabajadores será encuestado con amabilidad y respecto, dando plena libertad al responder las preguntas del cuestionario, sin obstruir en la ejecución de la misma, cabe mencionar, que las indicaciones serán brindadas a cada uno de los participantes antes de responder los cuestionarios.

Beneficencia: Se tendrá como prioridad el bienestar de los participantes, además, se buscará otorgar beneficios que puedan favorecer a cada uno de los encuestados en su vida profesional.

Justicia: Serán encuestados un total de 25 colaboradores pertenecientes a la muestra, cada uno de ellos tendrá la opción de aceptar participar o no en el presente estudio.

2.7. Criterios de rigor científico

Credibilidad: A partir de argumentos sólidos y confiables, se buscará aumentar la credibilidad de los datos obtenidos a través de los resultados y su relación clara con las tablas y gráficos.

Transferibilidad: Se buscará que sea tomada en cuenta como una fuente de información o antecedentes de gran importancia para futuros estudios, creando vínculos con los investigadores y aportando claridad al tema de investigación.

Dependencia: Se identificó que existe relación entre el nivel de satisfacción laboral que sienten los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo y el desempeño que estos puedan tener en

el cumplimiento de sus funciones, es decir, a mayor satisfacción laboral, mayor desempeño laboral en los colaboradores de la entidad sanitaria.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Estadísticos Descriptivos

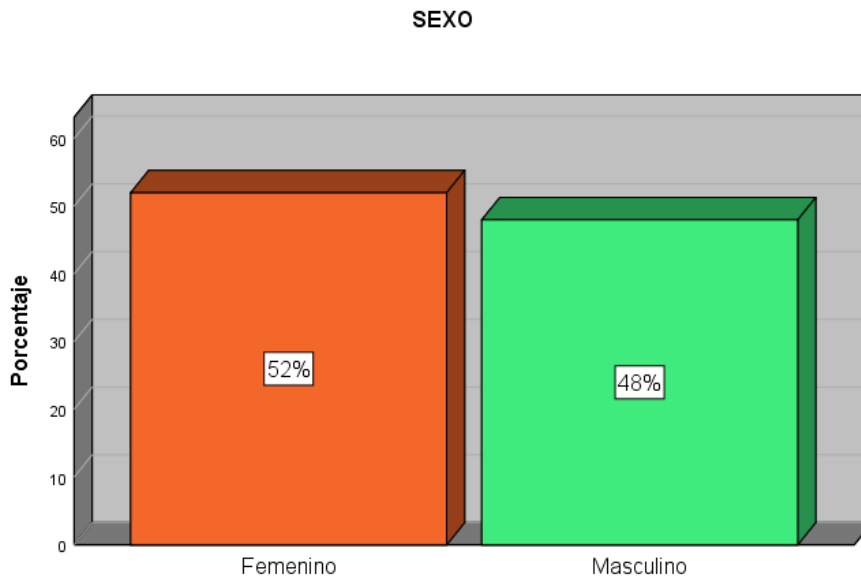
Tabla 7.

Distribución de los trabajadores del Centro de Salud según sexo en el año 2021

SEXO		
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	13	52,0
Masculino	12	48,0
Total	25	100,0

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Figura 1.



Resumen Estadísticos	
Media	1,48
Error estándar de la media	,102
Mediana	1,00
Moda	1
Desv. Desviación	,510
Varianza	,260
Asimetría	,085
Error estándar de asimetría	,464
Curtosis	-2,174
Rango	1
Mínimo	1
Máximo	2
Suma	37

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021”.

Interpretación: Respecto a la tabla 7 y figura 1, muestra que el 52% de la población pertenecen al sexo femenino y el 48% de la población representan al sexo masculino; esto quiere decir que en el centro de salud Peralvillo, predomina la presencia de personal femenino.

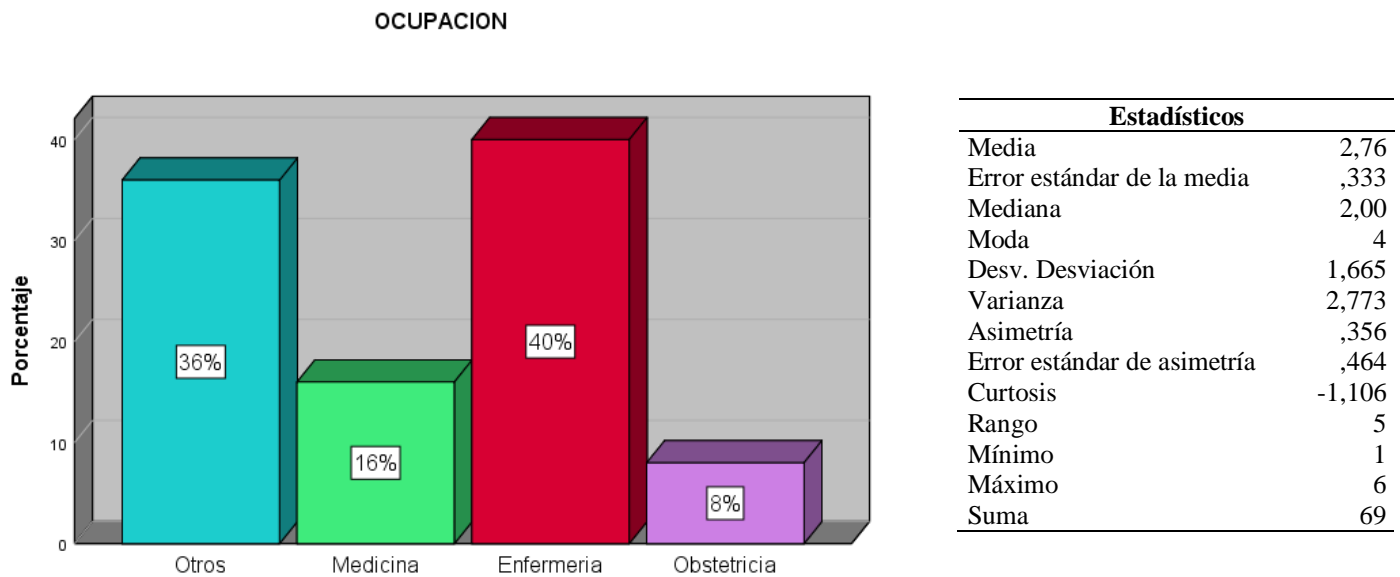
Tabla 8.

Distribución de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo según su ocupación

OCUPACIÓN		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Otros	9	36,0
	Medicina	4	16,0
	Enfermería	10	40,0
	Obstetricia	2	8,0
	Total	25	100,0

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Figura 2.



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

Interpretación: Respecto a la tabla 8, se observa que el 40% del personal corresponden a la ocupación de enfermería, el 36% representa a la categoría otros profesionales, que comprenden al personal de Trabajo Social, Psicología, Administración, Farmacia, Laboratorio y demás, el 16% corresponde al personal médico y el 8% a los profesionales de Obstetricia, lo que simboliza que los profesionales en enfermería son quienes predominancia en el Centro de Salud Peralvillo.

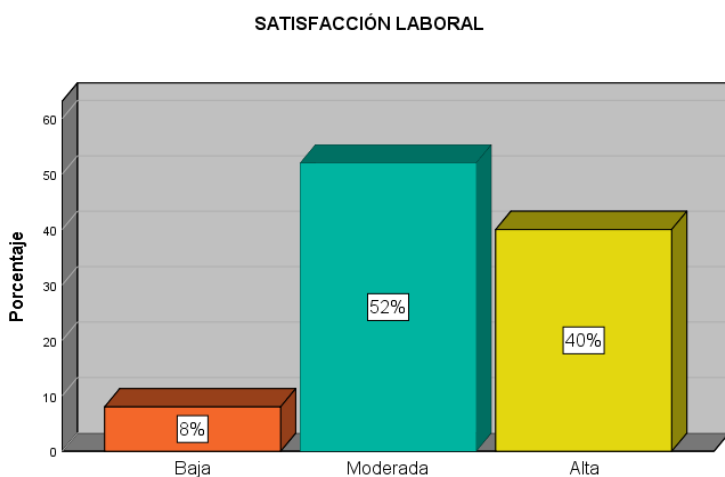
Tabla 9.

Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo

SATISFACCIÓN LABORAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	8,0
Moderado	13	52,0
Alto	10	40,0
Total	25	100,0

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Figura 3.



Resumen Estadísticos	
Media	2,32
Error estándar de la media	,125
Mediana	2,00
Moda	2
Desv. Desviación	,627
Varianza	,393
Asimetría	-,345
Error estándar de asimetría	,464
Curtosis	-,527
Rango	2
Mínimo	1
Máximo	3
Suma	58

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021”

Interpretación: De acuerdo a la tabla 9 y figura N °3, del 100% de encuestados, se observa que el 52% de los trabajadores evidencian un nivel moderado, el 40% en un nivel alto y el 8% en un nivel bajo de satisfacción laboral. Por consiguiente, se infiere que el personal del Centro de Salud Peralvillo se sienten moderadamente satisfechos en su ámbito laboral.

Tabla 10.

Nivel porcentual de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

		Total	
Factores Extrínsecos	Bajo	Frecuencia	2
		Porcentaje	8,0%
	Medio	Frecuencia	20
		Porcentaje	80,0%
	Alto	Frecuencia	3
		Porcentaje	12,0%
Total		Frecuencia	25
		Porcentaje	100,0%
Factores Intrínsecos	Bajo	Frecuencia	2
		Porcentaje	8.0%
	Medio	Frecuencia	19
		Porcentaje	76.0%
	Alto	Frecuencia	4
		Porcentaje	16.0
Total		Frecuencia	25
		Porcentaje	100.0%

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Interpretación: En la tabla 10, se percibe que, respecto a los factores extrínsecos, 20 colaboradores que representan el 80% manifestaron un nivel medio, el 12% que representan a 3

trabajadores manifiestan un nivel alto y el 8% que representan a 2 trabajadores expresan un bajo nivel de satisfacción.

Respecto a los factores intrínsecos, 19 trabajadores que representan el 76% manifestaron un nivel medio, el 16% que representan a 4 trabajadores manifestaron un nivel alto y el 8% que representan a 2 trabajadores manifestaron sentirse insatisfechos.

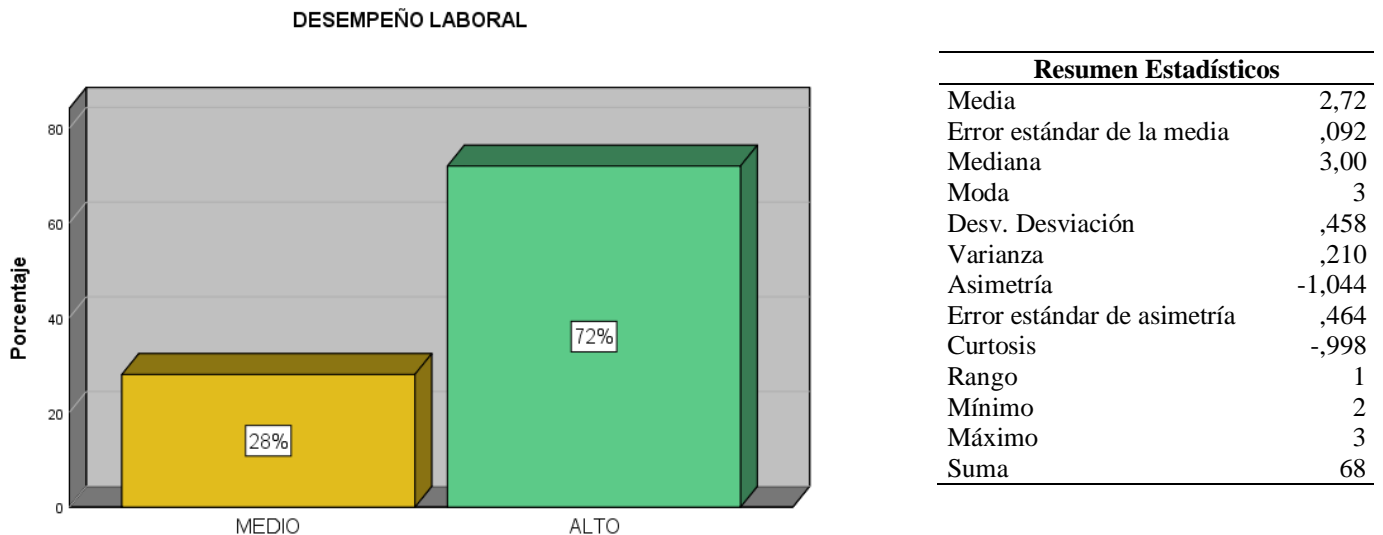
Tabla 11.

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo

DESEMPEÑO LABORAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Medio	7	28,0
Alto	18	72,0
Total	25	100,0

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Figura 4.



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.

Interpretación: Respecto a la tabla 11 y figura 4 sobre los puntajes de desempeño laboral, el nivel dominante en el personal del Centro de Salud Peralvillo es considerado como “alto”, dicho grupo

representado al 72% de la muestra, mientras que el 28% presentan un nivel “medio”. Estos resultados reflejan que una mayor cantidad de trabajadores cumplen con los objetivos propuestos por el Centro de Salud, mientras que una minoría de trabajadores presentan un desempeño laboral regular.

Tabla 12.

Nivel porcentual de las dimensiones de la variable desempeño laboral

		Total	
Factores Actitudinal	Medio	Frecuencia	11
		Porcentaje	44,0%
	Alto	Frecuencia	14
		Porcentaje	56,0%
Total		Frecuencia	25
		Porcentaje	100,0%
Factores Operativos	Medio	Frecuencia	21
		Porcentaje	84,0%
	Alto	Frecuencia	4
		Porcentaje	16,0%
Total		Frecuencia	25
		Porcentaje	100.0%

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Interpretación: En relación a la dimensión factores actitudinales, se contempla que, el 56% que representa a 14 trabajadores manifestaron un nivel alto y el 44% que representa a 11 trabajadores manifestaron un nivel medio de desempeño respecto a los factores actitudinales. Por otro lado, en relación a los factores operativos, se aprecia que, de los encuestados, el 84% que representa a 21

trabajadores manifestaron un nivel medio, mientras que el 16% que representan a 4 colaboradores que manifiestan un nivel alto de desempeño en cuanto a los factores operativos.

Prueba inferencial

Tabla 13.

Prueba de normalidad entre las variables Satisfacción laboral y Desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,295	25	,000	,766	25	,000
Desempeño Laboral	,449	25	,000	,565	25	,000

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Interpretación: En el estudio desarrollado, se tiene en consideración el resultado de Shapiro-Wilk, debido que para la investigación los datos son menores que 50. Se tuvo como resultado que el puntaje para la variable satisfacción laboral y la variable desempeño laboral es de 0.000, esto quiere decir que se aplicaran estadísticas no paramétricas, ya que en los resultados no presentan normalidad en la muestra. Es preciso señalar que, para el estudio de las hipótesis planteadas, se aplicara el coeficiente de Rho Spearman.

Contrastación de hipótesis

Prueba de Hipótesis general

Tabla 14.

Relación entre la Satisfacción laboral y desempeño laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,228
		Sig. (bilateral)	,272
		N	25

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Interpretación: En la tabla 14, se percibe que el valor de Rho de Spearman es igual a 0.228, lo que demuestra que existe una baja relación entre la variable satisfacción laboral y la variable desempeño laboral. Asimismo, como podemos apreciar, el valor de la significancia es $p > 0.05$, por lo que se infiere que no existe relación entre las variables de investigación.

Prueba de hipótesis específicas

Tabla 15.

Relación entre la dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de	Factores Intrínsecos	Coefficiente de correlación	-,074
Spearman		Sig. (bilateral)	,724
		N	25

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Interpretación: Respecto a la tabla 15, se observa que la relación entre la dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral es baja negativa con un valor total de Rho de Spearman igual a -0.074. Al analizar el valor de la significancia estadística, se evidencia que $p > 0.05$, razón por la que se infiere que no existe una relación entre las variables.

Tabla 16.

Relación entre la dimensión factores extrínsecos y el desempeño laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de	Factores Extrínsecos	Coefficiente de correlación	,062
Spearman		Sig. (bilateral)	,768
		N	25

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Interpretación: En cuanto a la tabla 16, se observa que existe una relación positiva entre la dimensión factores extrínsecos con la variable desempeño laboral, lo cual tuvo como resultado el Rho Spearman de 0,062. Es importante señalar que tiene una significancia estadística de 0,768, lo que quiere decir que la probabilidad de error es alta ya que pasa el 50%, por lo que se infiere que no existe correlación entre las variables.

Tabla 17.
Relación entre la satisfacción laboral y la dimensión factores actitudinales

		Factores actitudinales	
Rho de	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-,169
Spearman		Sig. (bilateral)	,419
		N	25

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Interpretación: Como se percibe en la tabla 17, el coeficiente de la variable satisfacción laboral y la dimensión factores actitudinales es de -0.169, lo que quiere decir que existe correlación alta negativa entre la satisfacción laboral y factores actitudinales. Así mismo, el valor de la significancia estadística es $p > 0.05$. Por lo que se concluye que la satisfacción laboral no se relaciona entre la dimensión factores actitudinales.

Tabla 18.
Relación entre la satisfacción laboral y la dimensión factores operativos

		Factores Operativos	
Rho de	Satisfacción Laboral	Coeficiente de	,119
Spearman		correlación	
		Sig. (bilateral)	,572
		N	25

Nota: Realizado en base al registro de encuestas realizadas en el Centro de Salud Peralvillo 2021.

Interpretación: En la tabla 18, se precisa que existe una relación positiva alta de 0.119 entre la variable satisfacción laboral y la dimensión factores operativos y el valor total de la significancia estadística es $p > 0.05$, lo que nos indica que no existe una correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión factores operativos.

3.2. Discusión de resultados

A continuación, se procede a describir y comparar los resultados conseguidos en el presente estudio con trabajos previos que cuenten con las mismas variables de estudio y población:

Respecto a los datos sociodemográficos, la población estuvo conformada por 34 trabajadores, tal y como se observa en la tabla 1, en cuanto a la muestra, se contó con la participación de 25 colaboradores. En la tabla 7 se da a conocer el número de trabajadores según su sexo, donde el 52% son mujeres y el 48% son varones, por otro lado, en la tabla 8, se describe el número de profesionales por ocupación, donde el 28% representan a los(as) técnicos(as) en enfermería, el otro 28% a otras ocupaciones, el 16% a los médicos, el 12% a los licenciados(as) en enfermería y, por último, el 8% a obstetras y psicólogos(as) respectivamente.

Las tablas 9 y 10 describen los niveles que presentan las variables de investigación de forma independiente en los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021, donde se puede observar que, en la tabla 9, el 52% de los colaboradores se hallan medianamente satisfechos, el 40% satisfechos y el 8% insatisfechos, lo que difiere con lo dicho por Pérez et. al. (2020) quienes identificaron que el 83.1% de la población estudiada manifestó sentir insatisfacción laboral. Por otro lado, en la tabla 10 se puede observar que el 72% presentó un grado alto de desempeño laboral y el 26% un grado medio; lo que concuerda con lo que identificaron Quintana y Tarqui (2020), quienes mencionan que el 75.5% evidenciaron tener un buen desempeño laboral y un 24.5% evidenciaron un bajo desempeño laboral.

Respecto al objetivo general, se buscó analizar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021, se consiguió como resultado que el valor de $\rho = ,0228$ y su significancia estadística $p > 0.05$ permitieron determinar que no existe relación entre las variables de investigación. Dichos resultados difieren de lo identificado por autores como Ludeña (2019) quien infiere que si existe correlación positiva moderada $\rho = 0.576$ entre la satisfacción laboral y desempeño laboral, con una significancia estadística de $p < 0.05$ entre las variables de estudio, y Sánchez y Gómez (2019) quienes concluyeron que si existe una relación directa entre el desempeño laboral con la satisfacción laboral con una correlación positiva y moderada $\rho = 0.426$ y una significancia $p < 0.05$ entre las variables mencionadas.

Respecto al primer objetivo específico, que tuvo como meta identificar la relación entre la dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021, se consiguió como resultado que el valor $\rho = -0.074$, siendo no significativo, con un valor final de $p > 0.05$, descartando la existencia de una relación entre la dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral. Cabe mencionar que, en la tabla 10 se distingue que el 76% de los empleados evidencian un nivel medio respecto a la dimensión factores intrínsecos, el 16% un nivel alto y el 8% un nivel bajo, lo que coincide con lo identificado por García et al. (2016) quien menciona que los colaboradores evidencian puntuaciones altas en los factores intrínsecos.

Respecto al segundo objetivo específico, que tuvo como propósito analizar la relación entre la dimensión factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021, obtuvo como resultado que el valor $\rho = 0,062$, siendo no significativo, con un valor final de $p > 0.05$, descartando la existencia de una relación entre la dimensión factores

extrínsecos y el desempeño laboral. Cabe mencionar que, en la tabla 11 se evidencia que el 80% de los colaboradores evidencian un nivel medio respecto a la dimensión factores extrínsecos, el 12% un nivel alto y el 8% un nivel bajo, lo que coincide con lo identificado por Córdova y Jara (2021) quienes afirman que 10 de cada 10 trabajadores se sienten satisfechos respecto a la dimensión factores extrínsecos.

En cuanto al tercer objetivo específico, que tuvo como finalidad identificar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión factores actitudinales de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021, obtuvo como resultado que el valor $\rho = -0,169$, siendo no significativo, con un valor final de $p > 0,05$, descartando la posible relación entre las variables. Cabe mencionar que, en la tabla 13, se evidencia que el 56% de los empleados evidencian un nivel alto respecto a la dimensión factores actitudinales y el 44% un nivel medio.

Referente al cuarto objetivo específico, que tuvo como finalidad determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión factores operativos de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021., obtuvo como resultado que el valor $\rho = 0,119$, siendo significativo, con un valor final de $p > 0,05$, confirmando la existencia de una relación entre las variables. Cabe mencionar que, en la tabla 14, se evidencia que el 84% de los colaboradores evidencian un nivel medio respecto a la dimensión factores operativos y el 16% un nivel alto.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- En cuanto al objetivo general, se infiere que no existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021,

debido a que el valor de Rho de Spearman es igual a 0.228 y el valor de la significancia es $p>0.05$.

- Respecto al primer objetivo específico denominado “identificar la relación entre la dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021”, se infiere que no existe relación entre las variables involucradas, debido a que el valor de Rho de Spearman es igual a -0.074 y el valor de significancia es $p>0.05$.
- El segundo objetivo específico busco identificar la relación entre la dimensión factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021, se concluye que no existe relación entre las variables de estudio, ya que el valor de Rho Spearman es de 0,062 y el valor de significancia estadística es de 0,768.
- Respecto al tercer objetivo específico, se consiguió como resultado que el valor de Rho Spearman es de -0.169, dicha cifra evidencia que existe una correlación alta negativa entre las variables, asimismo, el valor de significancia estadística es de $p>0.05$, lo que permite concluir que no existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión factores actitudinales de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021.
- Referente al cuarto objetivo específico, se concluye que no existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión factores operativos de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021, debido a que el valor de Rho Spearman es de 0.119 y el valor de la significancia estadística es $p>0.05$.

4.2. Recomendaciones

A fin de mejorar la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del centro sanitario, es preciso realizar investigaciones que permitan corroborar los resultados conseguidos, con el propósito de aumentar los conocimientos sobre la satisfacción y desempeño laboral, estableciendo comparaciones que faciliten el mejor las condiciones de trabajo en los establecimientos de salud.

Debido a que se encontró que el 8% de los colaboradores muestran un nivel bajo y un 52% una moderada satisfacción laboral, se sugiere para las posteriores investigaciones, identificar los factores que interfieren en la satisfacción laboral de los colaboradores del establecimiento sanitario.

Al identificarse que el 28% de los colaboradores muestran un desempeño laboral moderado, se recomienda utilizar herramientas que permitan valorar el desempeño laboral del profesional, de tal modo que favorezca la implementación de una base de datos de resultados actualizados con el propósito de que la organización del Centro de Salud Peralvillo pueda determinar las acciones correspondientes para la mejora del desempeño laboral.

Se sugiere a la organización del Centro de Salud Peralvillo fortalecer la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios a través de programas de capacitación que sirvan para fortalecer aspectos como oportunidades de promoción interna, ambiente y seguridad en el trabajo.

Se sugiere a la organización del Centro de Salud Peralvillo fortalecer el desempeño de los colaboradores gestionando talleres y animaciones socioculturales con el propósito de generar y fortalecer actitudes cooperativas, iniciativa, calidad de trabajo y liderazgo.

REFERENCIAS

- Alarcón, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja, L. y Rejas, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(4). <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional – Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Alvarez, L., Guzmán, M., Noda, M., Alvarez, L. y Galcerán, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Rev Cubana Salud Pública*, 42(3), 407-417.
- Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Arévalo, J., Quiroz, S, y Delgado, J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Arias, F. y Heredia, V. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. 5a ed. México.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencia social. (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Boluarte, A. y Merino, C. (2015). Versión Breve de la Escala de Satisfacción Laboral: Evaluación Estructural y Distribucional de sus puntajes. *Revista Peruana de Psicología*, 21(2), 235-243.
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G. y Valilla, S. (2010). Metodología de la Investigación Educativa: Investigación Ex Post Facto. Universidad Autónoma de Madrid.

- Campos, G., Nolberto, V. y Coras, D. (2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Rev. enferm. Herediana.*, 11(1), 11-17.
<https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>
- Córdova, M. y Jara, S. (2020). *Satisfacción laboral del enfermero y Desempeño en el cuidado al paciente de Centro Quirúrgico Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional - Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cohara, J. (2016). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Almapo SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura, departamento de Piura*. [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional – Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Cortez, D. y Marquina, K. (2021). *Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Chancay y SBS “DR. Hidalgo Atoche López”, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
- Chen, L., Evans, D., Evans, T., Sadana, R., Stilwell, B., Travis, P., et al. Colaboremos por la salud. *Informe sobre la salud mundial – OMS*; 2006.
- Chiang, M. y Krausse, k. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*, 8(1), 23-50. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2039>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*, (9na.Ed.), México: Mc Graw Hill

- Choque, D. y Quispe, M. (2017). *Satisfacción con la vida en el trabajo y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una Microred de salud de la ciudad de Arequipa, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Flores, N. (2008). *Calidad de vida laboral en empleo protegido: evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales*, Madrid: Consejo Económico y Social.
- Foy, T., Dwyer, R., Nafarrete, R., Hammoud, M. y Rockett, P. (2019). Managing job performance, social support and worklife conflict to reduce workplace stress. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(6), 1018–1041. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2017-0061>
- Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: "El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones."* (4ta. ed.) Londres: Oxford University.
- Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). El Clima Organizacional como Factor en la Satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Rev. digital Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. <https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2013). *Metodología de la investigación*, Tercera edición. Mc Graw Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación* (6° Ed.). Editorial McGraw-Hill. México.
- Hoyos, L. y Moreno, F. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio Institucional – Universidad Privada Norbert Wiener.
- Huaman, E. y Ortecho, M. (2019). *Influencia de la Satisfacción laboral en el Desempeño de los colaboradores del área de enfermería en la clínica Madre de Cristo SAC Trujillo, 2018*. [Tesis de

Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional - Universidad Privada del Norte.

Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana. Capítulo número 8 ('Investigación experimental y no experimental').

Klingner, D. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del personal en el sector público: Contexto y Estrategias*. (4ta ed.). México: McGraw-Hill.

Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. M.D. Dunnette, ed. Chicago: Rand McNally.

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. <http://ddd.uab.cat/record/129382>

Ludeña, E. (2019). *La Satisfacción y el Desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Manrique, M. y Rodríguez, S. (2017). *Desempeño laboral en enfermeros de los servicios de hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín Arequipa]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional de San Agustín Arequipa.

Maslow, A. *Motivation and Personality*, Tercera Edición. Barcelona Sagitario; 1943.

Ministerio de Salud reportó 16 fallecidos y 620 nuevos contagios de COVID-19 en las últimas 24 horas. (12 de noviembre del 2021). *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/ministerio-de-salud->

reporta-16-fallecidos-y-620-nuevos-contagios-de-covid-19-en-las-ultimas-24-horas-nndc-noticia/?ref=ecr

Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. Córdoba.

Pablos, M. y Cubo, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Med. Secur. Trab. (Internet)*, 61(239), 195-2016. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006>

Pérez, M., González, P., Castañón, I. y Morales, K. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería y Salud*, 1(1), 23-29.

Quintana, D. y Tarqui-Mamani, C. (2020). Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería en un Hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Arch Med (Manizales)*, 10(1), 123- 132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

Quito, E. (2017). *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo.

Robbins, S., y Judge, T., (2013). Comportamiento organizacional, Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.

Rodríguez, A., Díaz, F., Montalbán, M., Sánchez, E., y Zarco, V. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.

Rodríguez, M. (2010). Métodos de investigación. 1ra. Edición, México. Ed. Universidad Autónoma de Sinaloa.

Salazar, L. y Ospina, Y. (2020). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67.

- Sánchez-Moreno, F. (2014). El Sistema Nacional de Salud en el Perú. *Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública*, 31(4), 747- 753.
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., y Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, pp. 537-547. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020140507>
- Sánchez, P. y Gómez, L. (2019). *Relación entre el Desempeño con la Satisfacción Laboral en los colaboradores del área de Hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional - Universidad Privada del Norte.
- Segredo, A., Rigñack, L., García, R., Perdomo, I., León, P. y García, A. (2015). Evaluación del clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. *Educación Médica Superior*, pp. 532-542.
- Sora, B., Höge, T., Caballer, A., Peiró, J. y Boada, J. (2021). Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of Type of Contract. *Psicothema*, 33(1), 86–94. <https://doi.org/10.7334/psicothema2020.205>
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M. y Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *VIVE. Revista de Investigación en Salud*, 4(10), 64-71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Vega, M. (2021). *Factores que Influyen en el Rendimiento Laboral del Personal de Salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional – Universidad Técnica de Ambato.

Vela, Ch. (2020). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener].
Repositorio Institucional – Universidad Privada Norbert Wiener.

ANEXOS

Anexo 01: Resolución de aprobación de proyecto de investigación



Pimentel, 17 de diciembre del 2021

VISTO

El oficio N° 0205-2021/FH-DTS-USS de fecha 15 de diciembre del 2021, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social eleva el informe de la estudiante quien solicita el cambio del tema de Proyecto de investigación (Tesis) del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social; Y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *"La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...)"*.

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico"*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, el Artículo 6 (6.5) de la Ley Universitaria, Ley N° 30220 Fines de la universidad que señala: *"Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística"*.

Que, de acuerdo al artículo N° 36 del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C. Versión 7, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS, que indica:

- Artículo N°36: *"El comité de investigación de la Escuela Profesional aprueba el tema del proyecto de Investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional"*.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS, señala:

- Artículo 21°: *"Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...)"*

- Artículo 24°: *"La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académica profesional (...)"*.

- Artículo 25°: *"El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C"*.

Visto el oficio N° 0205-2021/FH-DTS-USS de fecha 15 de diciembre del 2021, emitido por la Escuela Profesional de Trabajo Social, quien eleva el informe de la estudiante quien solicita el cambio del tema de Proyecto de investigación (Tesis) del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social que conforme a lo expuesto en líneas precedentes en atención a lo solicitado por los alumnos se debe dejar sin efecto las resoluciones primigenias mediante las cuales se aprobaron los proyectos de tesis.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

ADMISIÓN E INFORMES

normas y reglamentos 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área, Archivo.



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR Y APROBAR el cambio del tema del **PROYECTO DE TESIS** del **CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS** de la escuela profesional de Trabajo Social, siendo el nuevo proyecto de tesis conforme al siguiente detalle:

N°	APELLIDOS NOMBRES	TEMA
1	FELIPA HUAURA EMELY NAYARA	"SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021"

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO la Resolución N° 1508-2021/FDH-USS de fecha 30 de noviembre, en el extremo que corresponde a los siguientes estudiantes **FELIPA HUAURA EMELY NAYARA**.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Dioses Lescano Nelly
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades

Mg. Delgado Vega Paula Elena
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

Anexo 02: Formatos de instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO 1: Cuestionario Satisfacción Laboral

Estimado colaborador, a continuación, se presentan una serie de interrogantes vinculadas al entorno laboral.

Le agradeceremos respuesta pueda responder con sinceridad con un aspa en la respuesta que mejor exprese su punto de vista, por favor utilice la siguiente escala para contestar cada pregunta propuesta.

- 5) Totalmente de acuerdo 4) De acuerdo 3) Indeciso 2) En desacuerdo
 1) Totalmente en Desacuerdo

Sexo.....Edad.....Puesto.....

N	PREGUNTA	5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que, está conforme con los logros obtenidos durante su estancia en el centro de salud?					
2	¿Considera usted que, está de acuerdo con el reconocimiento recibido por parte de sus superiores al realizar de forma eficaz su función dentro del centro de salud?					
3	¿Considera usted que, tiene libertad absoluta para tomar decisiones en el centro de salud?					
4	¿Considera usted que, está satisfecho(a) con las responsabilidades que se le asignó en el centro de salud?					
5	¿Considera usted que, está conforme con las oportunidades brindadas por el centro de salud para optar a una mejor condición laboral?					
6	¿Considera usted que, se siente satisfecho(a) con los beneficios y remuneración otorgados por el centro de salud?					
7	¿Considera usted que, está conforme con las normas y responsabilidades asignadas por los altos mandos del centro de salud?					

8	¿Considera usted que, está satisfecho(a) con las relaciones interpersonales que existen entre usted y sus compañeros del centro de salud?					
9	¿Considera usted que, está conforme con el mobiliario, maquinarias y materiales otorgados por el centro de salud?					
10	¿Considera usted que, está satisfecho(a) con los valores, creencias y prácticas cooperativas instauradas en el centro de salud?					
11	¿Considera usted que, el centro de salud propicia un ambiente que permite la práctica de hábitos saludables?					
12	¿Considera usted que, está conforme con la función de los supervisores ya que su evaluación es objetiva y enriquecedora?					
13	¿Considera usted que, está conforme con las medidas de seguridad instauradas por el centro de salud para salvaguardar el bienestar de sus trabajadores?					
14	¿Considera usted que, el centro de salud ofrece capacitaciones gratuitas para mejorar la capacidad y conocimiento de sus trabajadores?					
15	¿Considera usted que, se encuentra satisfecho(a) con la experiencia obtenida durante sus años de servicio?					

INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador, a continuación, se presentan una serie de interrogantes vinculadas al entorno laboral.

Le agradeceremos pueda responder con sinceridad con un aspa en la respuesta que mejor exprese su punto de vista, por favor utilice los siguiente para contestar cada pregunta propuesta.

5) Totalmente de acuerdo 4) De acuerdo 3) Indeciso 2) En desacuerdo

1) Totalmente en Desacuerdo

Sexo.....Edad.....Puesto.....

N	PREGUNTA	5	4	3	2	1
1	Al realizar sus funciones laborales, ¿considera usted que, se asegura de cumplir con las normas y reglamentos del centro de salud?					
2	¿Considera usted que, la mayoría de veces, cumple con su trabajo en los tiempos establecidos?					
3	¿Considera usted que, la mayoría de veces, cumple con llegar a su centro laboral a la hora establecida?					
4	¿Considera usted que tiene la disposición de trabajar en equipo para cumplir con los objetivos del centro de salud?					
5	¿Considera usted que, tiene la disposición de planificar, gestionar y ejecutar acciones que beneficien al centro de salud en tiempo y esfuerzo sin recibir órdenes de superiores o compañeros?					
6	¿Considera usted que se esfuerza para alcanzar los objetivos planteados por el centro de salud?					
7	Al cometer una falta en el centro de salud ¿considera usted que tiene la disposición para hacerse responsable de sus actos?					
8	¿Considera usted que, durante el horario laboral está en disposición de tomar las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar su salud?					
9	¿Considera usted que, es discreto(a) con la información obtenida de los pacientes del centro de salud?					
10	¿Considera usted que siempre está en disposición de mantener una buena presentación personal en el centro de salud?					

11	¿Considera usted que, falta al trabajo de dos a cuatro veces por mes?					
12	¿Considera usted que tiene el interés y disposición de participar en la planificación, gestión y ejecución de las actividades en el centro de salud?					
13	¿Considera usted que genera soluciones creativas para los problemas de trabajo que se le presentan?					
14	¿Considera usted que está en la disposición de realizar capacitaciones constantes que ayuden a mejorar su rendimiento en el centro de salud?					
15	¿Considera usted que es eficiente en el desarrollo de las tareas específicas de su puesto?					
16	¿Considera usted que, la mayoría de veces, cumple con los objetivos institucionales?					
17	¿Considera usted que, su trabajo se encuentra organizado en función a un plan de trabajo o plan operativo?					
18	¿Considera usted que, se desenvuelve adecuadamente dentro de su grupo de trabajo?					
19	¿Considera usted que resuelve las dudas y necesidades de sus compañeros respecto al trabajo?					
20	¿Considera usted que, su jefe inmediato ha reconocido sus capacidades para ocupar cargos de jefatura?					

Anexo 03: Cartilla de validación de instrumentos

JUICIO DE EXPERTOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: ELIZABETH MENDOZA ANTONIO

Centro laboral: HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Título profesional: Licenciada en Trabajo Social.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				X	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)				X	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				X	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)			X		
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)			X		
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				X	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial			6	28	30
Puntaje total			64		

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = $[64 / 75] \times 100 = 85.33 = 85$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 01 de la variable 01, se encuentra en una escala de validación MUY ALTA (81-100%), teniendo como resultado al 85%, se aleja del coeficiente 00 de menor error de validez y que por lo tanto este instrumento de investigación está apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Lic. Mendoza Antonio Elizabeth identificado con DNI. N° 06812518. Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento 01, de la variable 01 diseñado por los tesisistas:

1. FELIPA HUAURA EMELY NAYARA en la investigación denominada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021



Firma del experto
Trabajador Social
N° Coleg. 9152

JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: LILIANA VANESSA MORENO ÑAUPARI

Centro laboral: HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Título profesional: Licenciada en Trabajo Social.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				X	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				X	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				X	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)				X	
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				X	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				X	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				X	
Puntaje parcial				48	15
Puntaje total	63				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = $[63 / 75] \times 100 = 84$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación	
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

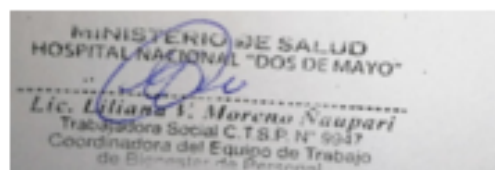
Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 01 de la variable 01, se encuentra en una escala de validación MUY ALTA (81-100%), teniendo como resultado al 84%, se aleja del coeficiente 00 de menor error de validez y que por lo tanto este instrumento de investigación está apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Lic. Moreno Naupari, Lilitiana Vanessa identificado con DNI. N° 41829386. Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento 01, de la variable 01 diseñado por los tesisistas:

1. FELIPA HUAURA EMELY NAYARA en la investigación denominada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021



Firma del experto

Trabajador Social

N° Coleg. 9947

JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: EDGARD JOSÉ PELÁEZ VINCES

Centro laboral: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO / UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Título profesional: Licenciado en Antropología Social.

Grado: Maestro en Ciencias Sociales. Mención: Administración y Gestión del Desarrollo Humano.

Institución donde lo obtuvo: Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo.

Otros estudios. Estudios de Doctorado en Educación. Estudios de Doctorado de Sociología; Estudios de segunda especialidad en Psicología Criminal Forense y Penitenciaria.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)		X			
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X

14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial	0	2	0	8	60
Puntaje total	70				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = $[70/75] \times 100 = 93.3 = 93$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 01 de la variable 01, se encuentra en una escala de validación MUY ALTA (81-100%), teniendo como resultado al 93%, se aleja del coeficiente 00 de menor error de validez y que por lo tanto este instrumento de investigación está apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. PELÁEZ VINCES, EDGARD JOSÉ identificado con DNI. N° 18164722

Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento 01, de la variable 01 diseñado por los tesisistas:

1. FELIPA HUAURA EMELY NAYARA en la investigación denominada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021



.....
Firma del experto

Antropólogo Social

N° Coleg. 294

JUICIO DE EXPERTOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO

LABORAL

JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: ELIZABETH MENDOZA ANTONIO

Centro laboral: HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Título profesional: Licenciado en Trabajo Social.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 2).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				X	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				X	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				X	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)			X		
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				X	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				X	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial			3	36	25
Puntaje total	64				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = $[64 / 75] \times 100 = 85.33 = 85$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación.
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

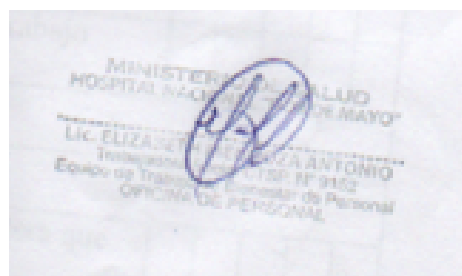
Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 02 de la variable 02, se encuentra en una escala de validación MUY ALTA (81-100%), teniendo como resultado al 85%, se aleja del coeficiente 00 de menor error de validez y que por lo tanto este instrumento de investigación está apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Lic. MENDOZA ANTONIO ELIZABETH identificado con DNI. N° 06812518. Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento 02, de la variable 02 diseñado por los testistas:

1. FELIPA HUAURA EMELY NAYARA en la investigación denominada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021



ELIZABETH MENDOZA ANTONIO

Trabajadora Social

N° Coleg. 9152

JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: LILIANA VANESSA MORENO ÑAUPARI

Centro laboral: HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Título profesional: Licenciado en Trabajo Social.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 2).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				X	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)				X	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				X	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				X	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				X	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial				36	30
Puntaje total				66	

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = $[66 / 75] \times 100 = 88$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación.
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

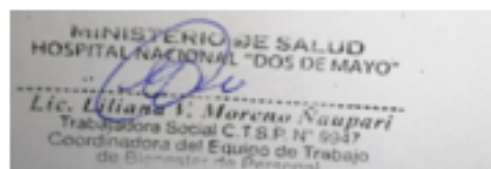
Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 02 de la variable 02, se encuentra en una escala de validación MUY ALTA (81-100%), teniendo como resultado al 88%, se aleja del coeficiente 00 de menor error de validez y que por lo tanto este instrumento de investigación está apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Lic. MORENO ÑAUPARI LILIANA VANESSA identificado con DNI. N° 41829386. Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento 02, de la variable 02 diseñado por los tesisistas:

1. FELIPA HUAURA EMELY NAYARA en la investigación denominada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021



Firma del experto
Trabajadora Social
N° Coleg. 9947

JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: EDGARD JOSÉ PELÁEZ VINCES

Centro laboral: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO / UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Título profesional: Licenciado en Antropología Social.

Grado: Maestro en Ciencias Sociales. Mención: Administración y Gestión del Desarrollo Humano.

Institución donde lo obtuvo: Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo.

Otros estudios. Estudios de Doctorado en Educación. Estudios de Doctorado de Sociología; Estudios de segunda especialidad en Psicología Criminal Forense y Penitenciaria.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 2).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)		X			
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X

13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial	0	2	0	4	65
Puntaje total	71				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = $[71 / 75] \times 100 = 94.6 = 95$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación.
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 02 de la variable 02, se encuentra en una escala de validación MUY ALTA (81-100%), teniendo como resultado al 95%, se aleja del coeficiente 00 de menor error de validez y que por lo tanto este instrumento de investigación está apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. PELÁEZ VINCES, EDGARD JOSÉ identificado con DNI. N° 18164722

Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento 02, de la variable 02 diseñado por los tesisistas:

1. FELIPA HUAURA EMELY NAYARA en la investigación denominada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL CENTRO DE SALUD PERALVILLO EN EL AÑO 2021.



Firma del experto

Antropólogo Social

N° Coleg. 294

Anexo 04: Permiso para la recolección de datos

Chancay, 27 de Diciembre de 2020

Quien suscribe:

Sr.

Dr. Raul Abad Diaz.

AUTORIZA: Permiso para el recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: "Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021"

Por el presente, el que suscribe, señor Raul Abad Diaz, jefe del Centro de Salud Peralvillo. **AUTORIZO** a la alumna: Emely Nayara Felipa Huaura identificado con DNI N° 75550371 estudiante de la Escuela Profesional de Trabajo Social y autor del trabajo de investigación

Denominado "Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021" al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis para optar al grado académico de Licenciada en Trabajo Social, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



Raul
Paul Fernando Abad Diaz
Médico Cirujano
C.M.H. N° 21698

Raul Abad Diaz

DNI N° 28672780