



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción laboral y desempeño en profesionales de la salud en  
una línea de teleorientación de una entidad estatal Lima, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Paredes Pascual, Ruther Romulo (orcid.org/0000-0002-4065-811X)

**ASESORES:**

MG. Ramirez Calderon Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

MG. Sanchez Vazquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA — PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mí, mis hijas Cielo y Brissa, que son la fuerza y energía que me alimenta día a día para avanzar y seguir adelante, a mi esposa Tefy que con amor me dirijo que es mi complemento perfecto y apoyo en todo lo que hacemos, a mis padres por brindarme los valores y enseñanzas que tengo hoy en día, y a mis suegros por ser una guía de avance y empuje.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios padre nuestro, por brindarme la guía, protección y todas las bendiciones que viene trayendo para mí y mi familia

A mis cuñados Mg Esp. Frank Vela y Ing. Emmanuel Vela, Ing. Jеспol Polanco, por ser partícipes importantes en el aprendizaje y apoyo en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

A los asesores, Mg. Segundo Vicente y Mg. Luis Enrique, por la paciencia y dedicación y enseñanza que tuvieron conmigo, al Mg. Esp. Ricardo Paredes, Mg. Esp. Felipe Paredes, Mg. Esp. Miguel Narrea, Mg. Lic. Karen Vega por su apoyo y profesionalismo para la realización del presente trabajo de investigación.

A la Dra. Zarela y su equipo de coordinación por brindarnos las facilidades para la realización de mi tesis.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población y Muestra	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	15
4.1. Análisis Descriptivos	15
4.2. Análisis inferencial	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	48

## Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de medias y medianas de las dimensiones de satisfacción laboral	16
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y su dimensión de ambiente trabajo.	17
Tabla 3	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y su dimensión de ambiente físico.	18
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y su dimensión de realización en el trabajo.	19
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y su dimensión de oportunidad de desarrollo.	20
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral y su dimensión de relación con supervisión.	21
Tabla 7	Resumen de procesamiento de casos	22
Tabla 8	Resumen de análisis de chi2 entre la variable SL y DL	23
Tabla 9	Análisis de frecuencias entre ST y variable DL	24
Tabla 10	Análisis chi2 entre ST y variable DL	25
Tabla 11	Análisis de frecuencias entre AF y variable DL	26
Tabla 12	Análisis chi2 entre AF y variable DL	27
Tabla 13	Análisis de frecuencias entre RT y variable DL	28
Tabla 14	Análisis chi2 entre RT y variable DL	29
Tabla 15	Análisis de frecuencias entre OD y variable DL	30
Tabla 16	Análisis chi2 entre OD y variable DL	31
Tabla 17	Análisis de frecuencias entre RS y variable DL	32
Tabla 18	Análisis chi2 entre RS y variable DL	33

## **Índice de figuras**

Figura 1 Medias de las dimensiones de Satisfacción Laboral	16
Figura 2 Medianas de las dimensiones de Satisfacción Laboral	16

## Resumen

El presente trabajo cuenta con un Objetivo que es el de determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los profesionales de salud que laboran en el área de teleorientación en salud de una entidad estatal lima, 2023 Se utilizó un enfoque cuantitativo, de naturaleza explicativa, con un diseño transversal y observacional, excluyendo el enfoque experimental. Se llevó a cabo un análisis de las variables utilizando una encuesta como instrumento de medición, y se aplicaron técnicas estadísticas para el análisis de los datos obtenidos. Se obtuvo una muestra de 75 personas de una población de 92 utilizando la ecuación estadística para proporciones poblacionales con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%, de los cuales el 94.7% presenta positivo la dimensión de ST con una frecuencia de 71 y el 5.3% presenta negativo a la dimensión de ST con una frecuencia de 4. Obteniéndose a su vez el valor de  $\chi^2$   $p > 0.05$  en todas sus dimensiones. Por lo tanto, en el presente trabajo no se encuentra diferencias significativas entre las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral, llegando a la conclusión que estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y la mejora de las condiciones laborales en el área de teleorientación en salud. Obteniendo así una comprensión más holística de la relación.

**Palabras Clave:** Satisfacción, Desempeño, Teleorientación, Salud.

## **Abstract**

The objective of this study is to determine the relationship between job satisfaction and the performance of health professionals working in the area of telehealth guidance of a state entity in Lima, 2023. A quantitative approach was used, of an explanatory nature, with a cross-sectional and observational design, excluding the experimental approach. An analysis of the variables was carried out using a survey as a measurement instrument, and statistical techniques were applied for the analysis of the data obtained. A sample of 75 people out of a population of 92 was obtained using the statistical equation for population proportions with a margin of error of 5% and a confidence level of 95%, of which 94.7% had a positive TS dimension with a frequency of 71 and 5.3% had a negative TS dimension with a frequency of 4, obtaining a chi2 value of  $p > 0.05$  in all dimensions. Therefore, in the present study no significant differences were found between the variables of job satisfaction and job performance, concluding that these findings have important implications for human resources management and the improvement of working conditions in the area of telehealth teleorientation., thus obtaining a more holistic understanding of the relationship.

**Keywords:** Satisfaction, performance, Teleorientation, Health.

## I. INTRODUCCIÓN

El sistema sanitario en Perú requiere diversas formas de mejora, una buena estrategia situacional en nuestro país proporcionaría el control y cierre de brechas producto de la pandemia que actualmente se viene desarrollando. El incremento de trabajo y responsabilidad para el personal de salud que hace frente al COVID-19 genera influencia negativa dentro de la lucha contra virus y las diferentes enfermedades que nos aquejan día a día.

En las últimas décadas, los investigadores desarrollan mejoras en la formación de los métodos y su uso teórico como base para el conocimiento fundamental en la psicología laboral. Las primeras investigaciones incorporaron una diversidad de métodos para medir los posibles predictores y los resultados de las actitudes laborales como las encuestas.

Con el tiempo, los métodos para evaluar estadísticamente estas relaciones se volvieron más rigurosos, pero el campo también se hizo más estrecho. En la última década, el desarrollo de la teoría y la metodología han revitalizado la investigación, que ahora aborda una rica panoplia de temas relacionados con el flujo diario del afecto, la complejidad de los motivos y disposiciones personales, y la compleja interacción de los objetos de actitud y la motivación en la configuración del comportamiento. Pese a estos cambios aparentes, una revisión de los conceptos y argumentos sustantivos que sustentan esta literatura se han mantenido notablemente consistentes, a la vez podemos indicar que al presentar un nivel de satisfacción alto en los centros laborales es muy importante, ya que nos conllevan a logros y comportamientos productivos, los que van a influir directamente en los resultados.

Debido a esto algunas veces los trabajadores que presentan un nivel intelectual alto sin la debida motivación y satisfacción pueden desempeñar inadecuadamente sus funciones, mientras que los trabajadores con nivel intelectual medio o bajo con amplia satisfacción y debidamente motivados pueden llegar a resultados óptimos y sobresalientes. A través de este trabajo de investigación se desea demostrar que los factores de satisfacción y desempeño laboral están relacionados e influyen tanto en la productividad como en la atención brindada a la población que llama a tele orientación en salud de una entidad estatal.

El actual estudio tiene como finalidad identificar la correlación entre las variables de SL con el DL de los profesionales sanitarios en una línea de teleorientación de una entidad estatal.

Se planteó el siguiente problema general: ¿De qué manera la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño de los profesionales de la salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal Lima, 2023?

Dentro de los problemas específicos tenemos: ¿De qué manera el ambiente laboral está relacionado con el desempeño de los profesionales de la salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal Lima, 2023?

¿De qué manera el ambiente físico está relacionada con el desempeño de los profesionales de la salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal Lima, 2023?

¿De qué manera la oportunidad de desarrollo está relacionada con el desempeño de los profesionales de la salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal Lima, 2023?

¿De qué manera la realización del trabajo está relacionada con el desempeño de los profesionales de la salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal Lima, 2023?

¿De qué manera la relación supervisor-agente está relacionada con el desempeño de los profesionales de la salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal Lima, 2023?

Es de importancia el análisis debido a que ayuda a brindar mejoras para el desarrollo de las capacidades en los profesionales sanitarios. Los resultados nos ayudan a valorar la existencia correlacional entre la SL y el DL de los mismos, gestionando mejoras en la táctica organizacional.

Presenta una justificación teórica debido a que aporta información sobre los resultados de un ambiente laboral agradable, siendo de importancia que el método podrá ser útil a otros investigadores a través del instrumento de medición que se diseñó; Cuenta con una justificación social ya que los resultados benefician a los trabajadores de la línea del estado, y a todos los trabajadores a nivel público.

Este trabajo cuenta con objetivo general de determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Del mismo modo los objetivos específicos son: Justificar la relación del ambiente laboral con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Establecer la relación de los ambientes físico de trabajo con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Describir la relación de la realización de su trabajo con el de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Identificar la relación de la oportunidad de desarrollo con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Especificar como influye la relación supervisor-agente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

La hipótesis general. Existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

A su vez como hipótesis específicas: La oportunidad de desarrollo laboral está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

El ambiente físico del trabajo está relacionado indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

La realización de su trabajo está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

La relación supervisoras-agentes está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

El ambiente laboral está relacionado indirecto y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La SL es una respuesta emocional que los profesionales experimentan dentro de las instituciones para la que trabajan. Puede variar de socio a socio, y una buena o mala idea depende de las condiciones internas imperantes y de los espacios que las personas necesitan para realizar sus actividades.

Medir la satisfacción laboral según Robbins (2009) ofrece dos enfoques que son; "una calificación general y la suma de varias partes del trabajo".

Según Robbins y Judge (2009 p. 84) el método de evaluación global unificado indica que a los empleados se les hace una serie de preguntas para averiguar qué tan satisfechos están y se les indica que contesten las siguientes preguntas:

"¿Qué tan satisfecho está con su trabajo?". el valor es del uno al cinco, correspondiente a las respuestas "muy satisfechas" y "muy insatisfechas".

Estas sumas de condiciones de trabajo: Consideradas difíciles, son preguntas abiertas individualmente para conocer los factores clave del trabajo. Se le pregunta al empleado sobre sus sentimientos, actitud hacia el ambiente de trabajo, jefes, salario actual, trayectoria y trabajo en equipo.

"Los encuestados calificaron estos factores en una escala estandarizada y 21 investigadores los agregaron para obtener la satisfacción laboral general".

Además, Palma (2005) desarrolló y utilizó una "escala de satisfacción" como estrategia para determinar la SL de sus trabajadores utilizando las siguientes dimensiones: "importancia de la tarea, ambiente laboral, reconocimiento profesional, social y recompensa financiera". La validación se realiza en una escala de Likert.

Las causas actuales en la organización afectan directa o indirectamente el desempeño del socio, puede ser negativo o positivo. Según Robbins (2004), el impacto del desempeño humano se basa en tres situaciones comerciales principales: SP, SA y SCR.

La satisfacción y productividad (SP), actualmente, la satisfacción y la productividad deben ir de la mano, pues si un socio está insatisfecho con su trabajo,

se verá reflejado en su baja productividad, lo que expresa su descontento con la empresa, lo cual repercute directamente.

Sobre los objetivos de la empresa. Según Robbins (2004), indica que a principios del siglo XX las compañías mencionaban que los empleados son productivos porque la empresa es feliz.

Se hizo un estudio de Hawthorne, donde se verifico que las empresas asumen que un empleado está satisfecho con su trabajo, la satisfacción se traslada a su trabajo diario, que lo realiza con más esfuerzo. Además, 22 estudios individuales de recursos humanos muestran que los resultados de productividad son brindados por la satisfacción laboral. Sin embargo, cuando se analiza a nivel de empresa, la relación entre satisfacción laboral y productividad recibe más atención. Porque hemos descubierto que las empresas con empleados más felices son más eficientes que las empresas con trabajadores no contentos. Aunque no podemos decir que un empleado feliz sea más productivo, puede ser cierto que las empresas felices sean más productivas.

En este trabajo analizaremos los antecedentes nacionales e internacionales, los cuales nos ayudaran con su aporte científicos para la investigación.

En Perú tenemos a Halanocca (2019) en su investigación menciona el objetivo general de encontrar la correlación de la SL, la promoción y rendimiento del profesional sanitario del INSN nueva sede Lima. La metodología utilizada en esta investigación, es de naturaleza cuantitativa, no experimental y específicamente correlacional transversal.

La población tuvo un total de 909 profesionales sanitarios. concluyendo que la satisfacción y la promoción influyen directamente con la rendimiento que se realiza en una institución de salud.

También presentamos a Hoyos (2019) quien propuso como objetivo principal, encontrar el nexo entre la SL y rendimiento de los trabajadores de salud. Según el analisis, presenta un corte transversal, de diseño observacional, tipo descriptivo y cuantitativo; La cantidad de poblacion fue de 234 trabajadores. Concluyendo la afirmación de la correlación existente entre el grado de SL y DL, sin embargo el nivel de correlación es muy bajo.

Marín (2017) en su investigación principalmente demostró la correlación entre la promoción laboral y la SL del profesional sanitario, realizando un tipo de estudio transversal, descriptivo y observacional. Su muestra de 136 personas realizaron una encuesta autoaplicada; Concluyendo que el nivel de motivación laboral se encontraron regularmente motivados y la SL fue encontrado como medianamente satisfechas.

Encontramos la investigación de Oyague (2018), que observa como tema de análisis principal la correlación entre promoción y DL realizada en la institución del ministerio de salud, San Luis en Lima.

La metodología de investigación fue deductiva la categoría de estudio es una investigación fundamental, adoptando una perspectiva cuantitativa y basándose en un diseño transversal no experimental., teniendo una muestra integrada por 58 profesionales sanitarios. La conclusión del presente trabajo registra que existe un grado significativo entre el DL y la SL de los profesionales sanitario del centro de salud San Luis.

Sánchez (2018) Presenta una investigación la cual propuso como objetivo principal determinar el grado de SL de las enfermeras del centro quirúrgico del INEN del Perú; La investigación es no experimental cuantitativo, el método es descriptivo y el diseño es transversal; participando del análisis los 45 profesionales sanitarios, concluyendo que el nivel de SL de las lics. en enfermería del centro quirúrgico del INEN del Perú es medio con tendencia a nivel bajo.

En México, Vasquez (2021) indica que la satisfacción en los profesionales sanitarios es de vital importancia; No obstante, el riesgo de presentar trastornos mentales o psicosociales influyen de forma negativa en la atención brindada a toda la población de pacientes.; El análisis principal es evaluar la asociación del índice de satisfacción de los profesionales sanitario en el establecimiento de salud con diversos climas organizacionales debido a las diferentes profesiones y áreas. La metodología tiene un diseño transversal y analítico, la muestra es de 526 profesionales, siendo el instrumento utilizado un cuestionario integrado con 5 dimensiones facilitadoras. Concluye que los mecanismos institucionales son óptimos para sus trabajadores; sin embargo, se debe brindar énfasis equitativamente a todas las dimensiones para mantener propicio al desarrollo

laboral de los profesionales y así aportar con el avance de la satisfacción en la calidad de vida.

Encontramos en Colombia a Ramírez *et al.* (2020) con su objetivo de la apreciación de evidenciar la SL. Su metodología, diseño y validación fue mediante el análisis factorial confirmativo y el análisis de fiabilidad a través del coeficiente de homogeneidad.

En el estudio tiene como conclusión que la variable que identifica mejor la SL es el bienestar subjetivo de cada trabajador analizado.

Mursuli, *et al.* (2022) en Cuba, propuso el objetivo de evaluar la SL de los cirujanos dentistas de sancti spiritus, la muestra fue de 179 odontólogos, la metodología presenta un estudio descriptivo y transversal; Se concluye en la SL de los cirujanos dentistas en general es significativa, los hechos de insatisfacción se desarrollan a través de los enfoques estructurales específicamente .

De la misma manera Eirin, *et al.* (2020) en Cuba, resalta que la satisfacción es un instrumento para garantizar la óptima atención en salud, por ende la proposición principal es determinar el grado de SL de los médicos de familia; La metodología es descriptivo y corte transversal, la muestra analizada es de 15 médicos del policlínico del norte de placetas.

Las conclusiones de dicho trabajo fue una muy poca satisfacción laboral de los medicos de familia que se encuentran en el policlínico debido a problemas de infraestructura y abastecimiento.

Finalmente Monção y Correa (2018) en Brasil, indica que el objetivo principal es analizar la sobrecarga de SL profesional de los profesionales sanitarios del centro de atención psicosocial de un municipio paulista del interior, su investigación es transversal no experimental, la muestra es de 49 personas; El trabajo concluye que dicha investigación de los profesionales sanitarios en atención de salud mental se encuentran complacidos y satisfechos por las atenciones brindadas; Sin embargo, se resalta observaciones significativas en la mejora de las estructuras físicas como infraestructura, abastecimiento e insumos asignados para poder brindar la mejor condición de atención al servicio de la población.

Este análisis tiene sustento científico, antecedentes que justifican la investigación para estudio de los procesos y recomendaciones en base de los resultados afirmados por investigadores nacionales e internacionales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque utilizado para el análisis es cuantitativo, debido a que pretendo medir las variables en frecuencias y probar las hipótesis a través de pruebas desarrolladas estadísticamente, según Hernández (2018). Esta perspectiva se encarga de analizar los datos para responder las incógnitas de la investigación, calcular variables y utilizar los instrumentos de medición estadísticos de Ñaupas (2018).

En esta investigación debido a sus objetivos busca una realidad concreta de las teorías de satisfacción y desempeño laboral Hernández (2018) y según Ñaupas (2018), este trabajo concuerda con el nombre de investigación aplicada, debido a que su objetivo brinda soluciones a los problemas concretos con el uso de planteamientos teóricos vigentes.

Presenta un nivel de investigación explicativo debido a que fue planteado bajo el criterio de causalidad entre la variable independiente (VI), respecto a la variable dependiente (VD).

Es no experimental dado que la variable independiente no será manipulada intencionadamente limitándome a recolectar los datos tal y como se presentan en la realidad, según Hernández (2018). Es exclusiva la observación, sin necesidad de realizar ninguna manipulación. Además, también se presentará de modo transversal, debido a que los datos sobre las variables se acopiaran en el presente estudio solamente en un solo momento.

### 3.2. Variables y operacionalización

El actual trabajo cuenta con 2 tipos de variables. Variable dependiente e independiente.

Variable independiente: Satisfacción laboral

- Definición conceptual: La SL consiste en un conjunto de sentimientos buenos, acordes y positivos en la labor que se viene desempeñando. No obstante, Newstrom y Davis (2007), precisan que la SL contiene una suma de afectos tanto positivos como negativos, que los trabajadores puedan sentir cuando se encuentran desempeñando su labor, no solo con sentimientos positivos sino también pueden generar sentimientos negativos no acordes a la labor que viene realizando.
- Definición operacional: El nivel de satisfacción es obtenido mediante la el Cuestionario de Chiang adaptado, cuenta con 22 ítems, dividido en 5 dimensiones: satisfacción por el trabajo (ST), satisfacción con el ambiente físico (SAF), satisfacción de la realización del trabajo (SRT), satisfacción con las oportunidades de desarrollo (SOD) y satisfacción con supervisión (SRS). Presentando una interpretación de: Nada satisfecho de 1 a 22 (muy bajo), Poco satisfecho de 23 a 44 (bajo), No seguro de 45 a 66 (medio), Satisfecho de 67 a 88 (alto), Muy satisfecho de 89 a 110 (muy alto).

Variable dependiente: desempeño laboral

- Definición conceptual: Chiavenato (2011), refiere al desempeño laboral (DL) como la eficiencia que presentan los trabajadores que se encuentran laborando en una organización, ya que esto depende de las acciones y resultados que pueden presentar según su desempeño y desenvolvimiento.
- Definición operacional: El instrumento utilizado será la recolección de datos del desempeño y conducta laboral MINSa que fue aprobado por el MINSa con la resolución ministerial N° 626-2008/MINSa del 11 de Setiembre del 2008 adaptado, preguntas tiene una base en las conductas del personal evaluado a través de una escala de clasificación tipo Likert. Presentando una interpretación de: 1 a 7 (deficiente DL) 8 a 15 (regular DL) 16 a 23 (bueno en su DL) 24 a 31 (muy bueno en su DL) 32 a 35 (excelente DL).

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población**

Es el grupo de personas que coinciden en características similares, las cuales serán correctamente detalladas para establecer los criterios de la muestra. Entre las características que debe presentar la población deben de presentar contenido, lugar, tiempo y la accesibilidad, Hernández (2018). La población que se analizó en el trabajo de investigación estará integrada por profesionales de salud entre Médicos Cirujanos, Cirujanos Dentistas, Obstetras, Nutricionistas, Psicólogas y Enfermeras. La población estará conformada por 92 usuarios que son los profesionales sanitarios pertenecientes a una línea del estado, 2023.

Presenta una justificación teórica debido a que aporta información sobre los resultados de un ambiente laboral agradable. A su vez presenta una justificación metodológica debido a que el método podrá ser útil a otros investigadores sobre todo el instrumento de medición que se diseñará. Y presenta una justificación social. Debido a que los resultados benefician a los trabajadores de la línea del estado y a todos los trabajadores a nivel público.

- **Criterios de Inclusión**

Profesionales sanitarios que cuentan con más de un semestre de labor en la línea estatal.

Profesionales sanitarios que brinden su consentimiento para el estudio.

- **Criterios de Exclusión**

Profesionales sanitarios que cuentan con más de un semestre de labor en la línea estatal.

Profesionales que presenten un régimen laboral diferente al de locador de servicio.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra tiene como definición que representa a un sector de la población, del cual obtuve datos que con características para la realización del estudio de investigación, la muestra obtenida nos sirve de modelo, para que, en su posterioridad, los resultados sean generalizados a la población según Hernández (2018).

En este estudio, se encontró una muestra, según la fórmula estadística para una sola población de 92 personas, presentando un nivel de certeza 95 % y una de error del 0.05, resultando en 75 pacientes.

### **3.3.3. Unidad analizada**

Los profesionales de salud de la línea del estado en orientación de teleorientación.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La recopilación para obtener los resultados se desarrolló mediante el instrumento de la encuesta para las dos variables: El nivel de satisfacción es obtenido mediante el Cuestionario de Chiang (2008) adaptado y validado por expertos, que cuenta con 22 ítems y el segundo instrumento es de “la evaluación del DL y conducta laboral MINSA” que fue aprobado por el MINSA con la resolución ministerial N° 626-2008/MINSA del 11 de Setiembre del 2008. Adaptado y validado por expertos y cuenta con 7 ítems.

### **3.5. Procedimientos**

Mediante el sistema digital Google forms, se proporciona el envío y acceso de los instrumentos de medición al personal sanitario que viene desempeñándose en una línea del estado, las respuestas son obtenidas a través de un link que dirigirá los datos a un Excel office.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La data es obtenida y enviada para el procesamiento en el software SPSS-25 y enviados al estadista para su análisis y comparación con la hipótesis planteada.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio se fundamentó en las directrices establecidas por la institución educativa. Se basó en principios éticos esenciales: Iniciando por la autonomía, donde los cuestionarios permitieron a los participantes otorgar su consentimiento informado, comprendiendo el propósito de la investigación; El respeto fue un pilar fundamental en la ejecución de la investigación, asegurando la consideración de los derechos legales de los involucrados; La protección de aquellos en situaciones

vulnerables o de riesgo y finalmente, otro aspecto relevante en este estudio fue la equidad, con un trato igualitario para el personal sanitario, quienes fueron debidamente informados sobre los objetivos de las encuestas.

En resumen, el análisis práctico los principios éticos de autonomía, respeto y equidad, garantizando la protección y consideración de los derechos de los participantes.

## IV. RESULTADOS

El resultado descriptivo de la correlación de las variables se muestra mediante medias y medianas, frecuencias y porcentajes, finalmente la de técnica chi-2.

### 4.1. Análisis Descriptivos

**Tabla 1**

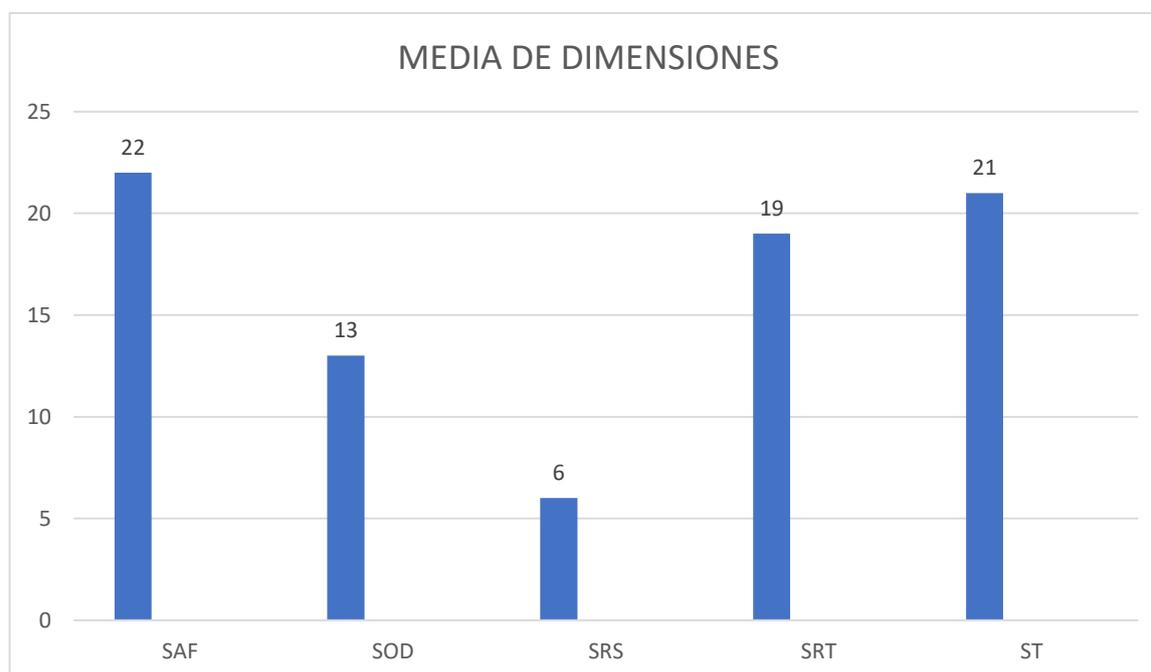
*Tabla de medias y medianas de las dimensiones de satisfacción laboral*

	<b>SAF</b>	<b>SOD</b>	<b>SRS</b>	<b>SRT</b>	<b>ST</b>
Media	22,89	13,29	7,09	19,77	21,61
Mediana	22,86	13,24	6,99	19,76	21,57

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 1**

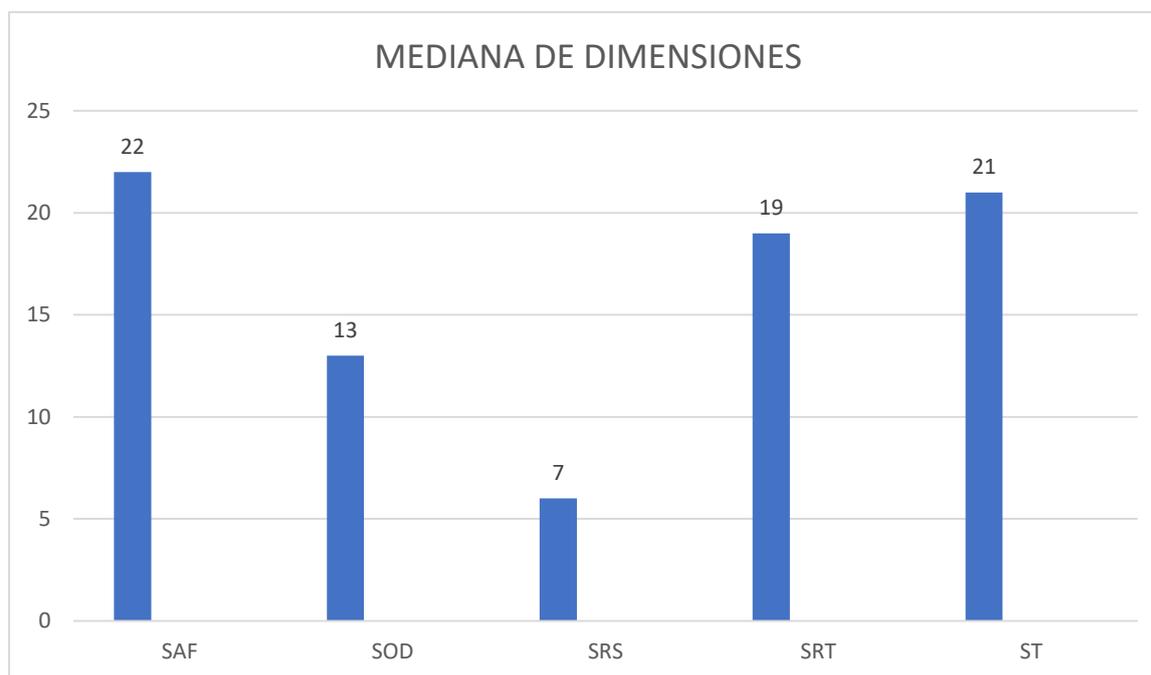
*Medias de las dimensiones de Satisfacción Laboral*



**Fuente:** Elaboración propia

## Figura 2

### Medianas de las dimensiones de Satisfacción Laboral



**Fuente:** Elaboración propia

En la Tab. 1 y Fig. 1, se presenta los valores de la media obtenidos en las dimensiones de satisfacción con el ambiente físico (SAF) es 22.89, en satisfacción de oportunidades de desarrollo (SOD) es 13.29, en satisfacción de la relación con supervisión (SRS) es 7.09, en satisfacción de realización en el trabajo (SRT) es 19.77 y en satisfacción en el ambiente trabajo (ST) es 21,61.

En la Tab. 1 y Fig. 2, se presenta la mediana de los resultados de las variables en la encuesta ordenados de mayor a menor para el SAF presenta 22, para la ST presenta 21 y para la SRT presenta 19, para la SOD 13 y para la SRS 6.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias de la variable SL y su dimensión ST.*

<b>ST</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	4	5,3	5,3	5,3
	1	71	94,7	94,7	100,0
	<b>Total</b>	75	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

En la Tabla 2, del total de la muestra de 75 profesionales sanitarios encuestados, se observa que el 94.7% presenta positivo la dimensión de ST con una frecuencia de 71 y el 5.3% presenta negativo a la dimensión de ST con una frecuencia de 4.

**Tabla 3***Distribución de frecuencias de la variable SL y su dimensión de SAF.*

<b>SAF</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	0	24	32,0	32,0	32,0
	1	51	68,0	68,0	100,0
	<b>Total</b>	75	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

En la Tabla 3, la totalidad de muestra de los 75 profesionales sanitarios encuestados, se observa que el 68.0% presenta positivo la dimensión de SAF con una frecuencia de 51 y el 32.0% presenta negativo a la dimensión de SAF con una frecuencia de 24.

**Tabla 4***Distribución de frecuencias de la variable SL y su dimensión de SRT.*

---

<b>SRT</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	73	97,3	97,3	97,3
	1	2	2,7	2,7	100,0
	<b>Total</b>	75	100,0	100,0	

---

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 4, la totalidad de muestra de los 75 profesionales encuestados, se observa que el 2.7% presenta positivo la dimensión de SRT con una frecuencia de 2 y el 97.3% presenta negativo a la dimensión de SRT con una frecuencia de 73.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias de la variable SL y su dimensión de SOD.*

<b>SOD</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	11	14,7	14,7	14,7
	1	64	85,3	85,3	100,0
	<b>Total</b>	75	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

En la Tabla 5, la totalidad de muestra de los 75 profesionales sanitarios se observa que el 85.3% presenta positivo la dimensión de SOD con una frecuencia de 64 y el 14.7% presenta negativo a la dimensión de SOD con una frecuencia de 11.

**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias de la variable SL y su dimensión de SRS.*

<b>SRS</b>					
	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	7	9,3	9,3	9,3
	1	68	90,7	90,7	100,0
	<b>Total</b>	75	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 6, la totalidad de muestra de los 75 profesionales sanitarios encuestados, se observa que el 90.7% presenta positivo la dimensión de SRS con una frecuencia de 68 y el 9.3% presenta negativo a la dimensión de SRS con una frecuencia de 7.

## 4.2. Análisis inferencial

Se realizó 6 pruebas para poder identificar las hipótesis propuestas en el presente estudio, donde se cuantifica una hipótesis general y cinco hipótesis específicas; Representadas por tablas procesadas en el software de SPSS versión 25, estas variables cualitativas se han contrastado mediante el estadístico chi2.

**Tabla 7**

*Resumen de procesamiento de casos*

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
ST * Desempeño	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%
SAF * Desempeño	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%
SRT * Desempeño	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%
SOD * Desempeño	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%
SRS * Desempeño	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

ST: Ambiente del Trabajo, SAF: Ambiente Físico, SRT: Realización en el Trabajo, SOD: Operatividad del Desarrollo, SRS: Relación con Supervisión

Resumen del análisis entre dimensiones del SL y variable DL

## 4.2.1. Contrastación de la hipótesis

### 4.2.1.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Ha: Existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

**Tabla 8**

*Resumen de análisis de chi2 entre la variable SL y DL*

		Valor
ST	Chi2 de Pearson	0.238
	Razón de verosimilitud	0.451
	N	75
SAF	Chi2 de Pearson	1,988
	Razón de verosimilitud	31,9
	N	75
SRT	Chi2 de Pearson	0.116
	Razon de verosimilitud	0.222
	N	75
SOD	Chi2 de Pearson	0.726
	Razón de verosimilitud	1.307
	N	75
SRS	Chi2 de Pearson	0.435
	Razón de verosimilitud	0.807
	N	75

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 8, el valor obtenido del test de chi2 analizado por cada dimensión que presenta la variable de SL del total de todos los profesionales sanitarios del presente estudio.

#### 4.2.1.2. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: El ambiente laboral no está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Ha: El ambiente laboral está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

**Tabla 9**

*Análisis de frecuencias entre ST y variable DL*

			Desempeño		Total
			0	1	
ST	0	Recuento	0	4	4
		% dentro de ST	0,0%	100,0%	100,0%
	1	Recuento	4	67	71
		% dentro de ST	5,6%	94,4%	100,0%
<b>Total</b>		Recuento	4	71	75
		% dentro de ST	5,3%	94,7%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

ST: Satisfacción en el Trabajo, DL: Desempeño Laboral

Se han transformado las puntuaciones obtenidas para la dimensión de ambiente del trabajo en las categorías, si se implica una puntuación mayor a 16 como positivo manifestándola en 1 y menor a ello como negativo manifestándola en 0; Así mismo el desempeño se ha transformado en las variables: inadecuado, indicando un puntaje (malo y regular) y adecuado, si obtuvieron un puntaje (bueno, muy bueno y excelente).

**Tabla 10**

Análisis chi2 entre ST y variable DL

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,238 <sup>a</sup>	1	,626		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,451	1	,502		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,799
Asociación lineal por lineal	,235	1	,628		
N de casos válidos	75				

**Fuente:** Elaboración propia

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Las variables cualitativas se han contrastado mediante el estadístico chi2, obteniéndose una  $p > 0,05$ . De tal forma no existen diferencias significativas en la relación entre SAT. y DL.

#### 4.2.1.3. Prueba de hipótesis específica 2

Ho: El ambiente físico del trabajo no está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Ha: El ambiente físico del trabajo está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

**Tabla 11**

*Análisis de frecuencias entre AF y variable DL*

			Desempeño		
			0	1	Total
AF	0	Recuento	0	24	24
		% dentro de AF	0,0%	100,0%	100,0%
	1	Recuento	4	47	51
		% dentro de AF	7,8%	92,2%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	4	71	75	
	% dentro de AF	5,3%	94,7%	100,0%	

**Fuente:** Elaboración propia

AF: Ambiente Físico, DL: Desempeño Laboral

Se han transformado las puntuaciones obtenidas para la dimensión de ambiente físico en las categorías, si se implica una puntuación mayor a 16 como positivo manifestándola en 1 y menor a ello como negativo manifestándola en 0; Así mismo el desempeño se ha transformado en las variables: inadecuado, indicando un puntaje (malo y regular) y adecuado, si obtuvieron un puntaje (bueno, muy bueno y excelente).

**Tabla 12***Análisis chi2 entre AF y variable DL*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,988 <sup>a</sup>	1	,159		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,738	1	,390		
Razón de verosimilitud	3,190	1	,074		
Prueba exacta de Fisher				,299	,206
Asociación lineal por lineal	1,962	1	,161		
N de casos válidos	75				

**Fuente:** Elaboración propia

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,28.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Estas variables cualitativas se han contrastado mediante el estadístico chi2, obteniéndose una  $p > 0,05$ . De tal forma no existe diferencias significativas en la relación entre el AF. y DL.

#### 4.2.1.4. Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La realización de su trabajo no está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Ha: La realización de su trabajo está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

**Tabla 13**

*Análisis de frecuencias entre RT y variable DL*

		Desempeño			
		0	1	<b>Total</b>	
RT	0	Recuento	4	69	73
		% dentro de RT	5,5%	94,5%	100,0%
	1	Recuento	0	2	2
		% dentro de RT	0,0%	100,0%	100,0%
<b>Total</b>		Recuento	4	71	75
		% dentro de RT	5,3%	94,7%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

RT: Realización del Trabajo, DL: Desempeño Laboral

Se han transformado las puntuaciones obtenidas para la dimensión de realización del trabajo en las categorías, si se implica una puntuación mayor a 16 como positivo manifestándola en 1 y menor a ello como negativo manifestándola en 0; Así mismo el desempeño se ha transformado en las variables: inadecuado, indicando un puntaje (malo y regular) y adecuado, si obtuvieron un puntaje (bueno, muy bueno y excelente).

**Tabla 14***Análisis chi2 entre RT y variable DL*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,116 <sup>a</sup>	1	,734		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,222	1	,637		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,895
Asociación lineal por lineal	,114	1	,735		
N de casos válidos	75				

**Fuente:** Elaboración propia

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Estas variables cualitativas se han contrastado mediante el estadístico chi2, obteniéndose una  $p > 0,05$ . De tal forma no existe diferencias significativas en la relación entre la RT. y DL.

#### 4.2.1.5. Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La oportunidad de desarrollo no está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Ha: La oportunidad de desarrollo está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

**Tabla 15**

*Análisis de frecuencias entre OD y variable DL*

			Desempeño		Total
			0	1	
OD	0	Recuento	0	11	11
		% dentro de OD	0,0%	100,0%	100,0%
	1	Recuento	4	60	64
		% dentro de OD	6,3%	93,8%	100,0%
Total		Recuento	4	71	75
		% dentro de OD	5,3%	94,7%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

OD: Oportunidad de Desarrollo, DL: Desempeño Laboral

Se han transformado las puntuaciones obtenidas para la dimensión de oportunidad de desarrollo en las categorías, si se implica una puntuación mayor a 13 como positivo manifestándola en 1 y menor a ello como negativo manifestándola en 0; Así mismo el desempeño se ha transformado en las variables: inadecuado, indicando un puntaje (malo y regular) y adecuado, si obtuvieron un puntaje (bueno, muy bueno y excelente).

**Tabla 16***Análisis chi2 entre OD y variable DL*

	Valor	Df	Significació n asintótica (bilateral)	Significació n exacta (bilateral)	Significació n exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,726 <sup>a</sup>	1	,394		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,016	1	,900		
Razón de verosimilitud	1,307	1	,253		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,523
Asociación lineal por lineal	,717	1	,397		
N de casos válidos	75				

**Fuente:** Elaboración propia

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,59.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Estas variables cualitativas se han contrastado mediante el estadístico chi2, obteniéndose una  $p > 0,05$ . De tal forma no existe diferencias significativas en la relación entre OD. y DL.

#### 4.2.1.5. Prueba de hipótesis específica 5

Ho: La relación supervisoras-agentes no está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

Ha: La relación supervisoras-agentes está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023.

**Tabla 17**

*Análisis de frecuencias entre RS y variable DL*

		Desempeño Lab.		
		0	1	Total
RS	Recuento	0	7	7
	% dentro de RS	0,0%	100,0%	100,0%
	Recuento	4	64	68
	% dentro de RS	5,9%	94,1%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	4	71	75
	% dentro de SRS	5,3%	94,7%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

RS: Relación con Supervisión, DL: Desempeño Laboral

Se han transformado las puntuaciones obtenidas para la dimensión de Relación con Supervisión en las categorías, si se implica una puntuación mayor a 10 como positivo manifestándola en 1 y menor a ello como negativo manifestándola en 0; Así mismo el desempeño se ha transformado en las variables: inadecuado, indicando un puntaje (malo y regular) y adecuado, si obtuvieron un puntaje (bueno, muy bueno y excelente).

**Tabla 18***Análisis chi2 entre RS y variable DL*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,435 <sup>a</sup>	1	,510		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,807	1	,369		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,670
Asociación lineal por lineal	,429	1	,512		
N de casos válidos	75				

**Fuente:** Elaboración propia

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,37.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Estas variables cualitativas se han contrastado mediante el estadístico chi2, obteniéndose una  $p > 0,05$ . De tal forma no existe diferencias significativas en la relación entre RS y DL.

## V. DISCUSIÓN

Las organizaciones demuestran un genuino interés en su equipo para asegurarse de que se sientan satisfechos con sus labores, ya que esto conduce a obtener resultados positivos, alcanzar metas y elevar la productividad.

Múltiples autores coinciden en resaltar la relevancia al mantener un adecuado nivel de SL; por lo tanto, resulta crucial comprender claramente los conceptos de las dos variables que están siendo estudiadas.

El objetivo general del presente análisis es determinar la relación entre la SL y el DL de los profesionales de salud que laboran en el área de teleorientación en salud de una entidad estatal en Lima, 2023. Mediante los resultados recopilados con el test de  $\chi^2$ , se observó que los datos de la hipótesis no son estadísticamente significativos, ya que el valor obtenido es mayor a 0.05, lo que lleva a la afirmación de la hipótesis nula y sugiere que no registra una relación entre la SL y el DL del personal de salud en el área de teleorientación en salud de una entidad estatal en Lima, 2023.

Estos hallazgos coinciden con la investigación realizada por Hoyos (2019), en la idea principal para demostrar la relación entre la SL y el DL de los colaboradores administrativos del HNSBE del Perú. La hipótesis planteada sostenía que existiría la correlación entre la SL y el DL en dicho grupo de trabajadores. Sin embargo, las recopilaciones de los resultados mostraron un nivel de significancia de 0.38, que es considerado significativo ( $p < 0.05$ ), pero la correlación encontrada fue muy baja ( $R = -0.169$ ), ubicándose en el rango de 0 a -0.20. Adicional a ello, esta relación resultó ser negativa, lo que llevó a la conclusión de que el estudio no respalda la hipótesis del investigador.

Por otro lado, se encontraron diferencias con los siguientes estudios: En el análisis de Sánchez (2018) propuso un estudio con la idea principal de determinar el nivel de SL de las enfermeras que trabajan en el Centro Quirúrgico del INEN del Perú. La hipótesis planteada sugería un alto nivel de satisfacción del personal de enfermería. Sin embargo, los resultados obtenidos mostraron un valor de  $p < 0.05$ , lo que concluye que el personal de salud, específicamente las licenciadas en enfermería que forman parte del Centro Quirúrgico, tienden a tener un nivel de SL medio a bajo.

Asimismo, en 2017, Samanez presentó un estudio con la idea principal de establecer la relación entre la motivación y la SL del personal de Socios en Salud Sucursal Perú. La hipótesis planteada afirmaba que existiría una relación entre la motivación y la satisfacción laborales del mencionado personal. Los resultados del estudio presentaron una correlación positiva (0.336) entre ambas variables, aunque esta correlación se consideró de baja intensidad. Esto llevó a la conclusión que a medida aumenta el grado de ML, también aumenta el grado de SL del personal de salud en Socios en Salud Sucursal Perú.

Además, este trabajo difiere del estudio realizado por Halanocca en 2019, cuyo objetivo general fue establecer la relación entre la SL, motivación y productividad del personal médico, licenciadas en enfermería y técnicos de enfermería del INSN nueva sede, Lima. La hipótesis planteada sugería que la productividad estaría relacionada con la motivación y la SL. Los resultados en cuanto a la SL por grupo ocupacional mostraron que los profesionales sanitarios como médicos cirujanos y las enfermeras presenta una insatisfacción de 74.30% y 42.46%. Por otro lado, el personal técnico se ubicó en un nivel bajo de satisfacción. De esta manera, se llegó a la conclusión de que la necesidad de motivación emocional y la insatisfacción en el entorno laboral contribuyen a un menor desempeño y productividad en el INSN del distrito de San Borja.

En nuestro trabajo, contamos con objetivos específicos, entre ellos el de justificar la correlación del AL con el DL de los profesionales de salud que labora en el área de teleorientación en salud de una entidad estatal en Lima, en 2023. Presentamos una hipótesis específica que plantea si existe una relación entre la SL y el DL de los profesionales sanitarios en el área de teleorientación en salud de una

entidad estatal en Lima, en 2023. Los resultados mostraron que 71 personas se encuentran satisfechas con el ambiente laboral, de las cuales solamente 67 cuentan con un buen desempeño laboral. La prueba de  $\chi^2$  arrojó un valor de 0.626 ( $p > 0.05$ ), por lo tanto, no se encontró apoyo para la hipótesis planteada en la investigación.

Este trabajo también coincide con el estudio de Hoyos en 2019 en cuanto a sus variables de SL y DL. A pesar de presentar un  $p < 0.05$  en su hipótesis (-0.183) y una correlación directa entre las variables, debido a la dirección negativa que presenta, converge con nuestra hipótesis.

El segundo objetivo específico, establecer la relación de los ambientes físico de trabajo con el DL de los profesionales sanitarios que labora en el área de teleorientación en salud de una entidad estatal lima, 2023. Presentando una hipótesis específica que menciona si el ambiente físico del trabajo está relacionada indirecta y significativamente con el DL de los profesionales sanitarios que laboran en el área de tele orientación en salud de una entidad estatal lima, 2023 de los cuales presentaron un resultado de 71 personas de los 75 que presentan buen desempeño de los cuales 47 indican que presentan un ambiente adecuado mientras que 24 indican lo contrario en la prueba de  $\chi^2$  presenta un valor de 0.159 ( $p > 0.05$ ) por ende no rechaza la hipótesis nula

Se evidencia divergencia con Hoyos (2019) que las variables de SAF y DL no se adhieren a una distribución normal debido a su nivel de significancia ( $p < 0.05$ ). Se realiza el proceso estadístico no paramétrico de Spearman.

A su vez tenemos una convergencia con el trabajo de Eirin-Rey, Ramón-Hernández, Valdez-Prieto, Fuentes-Miranda, & Robaina-Pedrosa, 2020 dado que indica dentro de sus resultados en relación a la infraestructura debido a que las condiciones de infraestructuras son de relación directa con la calidad y manejo de los pacientes.

No obstante, la conexión entre las variables exhibe una dirección (negativa) en la que se observan resultados que respaldan la hipótesis del investigador ya que esta supone inicialmente una relación directa y positiva.

Esto evidencia que, a pesar de la similitud y relación directa entre las variables, el resultado no lleva necesariamente al valor deseado.

A su vez en el trabajo de Mursuli, *et al.* (2022) indica que presentan una diferenciación en el manejo del ambiente en que trabajan los odontólogos de su investigación, ya que presentan discrepancias sobre el entorno de los centros donde laboran, indicando que de las 98 personas que laboran en la clínica solamente 45 encuentran en buenas características el ambiente físico donde laboran mientras de los 81 que laboran en policlínicos solamente 14 indican que el ambiente físico de trabajo es el adecuado y bueno, dicha investigación llega a la conclusión que el ambiente físico conlleva una relación importante en el desarrollo del trabajo.

El tercer objetivo específico nos indica a describir la relación de la realización de su trabajo con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023. Del cual presenta una hipótesis específica como La realización de su trabajo está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal lima, 2023

Los datos recopilados en dicha dimensión fueron de los 71 profesionales sanitarios que presentan DL, obtenemos que 69 personas indican que presentan realización de trabajo bueno mientras que solamente 2 personas indican lo contrario, en el manejo estadísticos encontramos en la prueba de  $\chi^2$  un valor de 0.74 ( $p > 0.05$ ) por ende no logra rechazar la hipótesis nula, aseverando con la misma dimensión lo indicado por hoyos 2019 dado que presenta una correlación significativa entre las SL Y DL, utilizando el método estadístico de Rho de Spearman ( $p < 0,05$ ). No obstante, la magnitud de la relación es baja ( $R = -0,200$ ), debido que el coeficiente se encuentra en el rango de 0,20 a 0,40. Adicional a ello, se observa que la dirección es negativa. Estos hallazgos indican que, aunque existe una correlación entre ambas variables, no respalda la hipótesis del investigador, que inicialmente asumía una relación directa positiva entre la SFT y el DL.

El cuarto objetivo específico es Identificar la relación de la oportunidad de desarrollo con el desempeño del personal de salud que labora en el área de tele orientación en salud de una entidad estatal lima, 2023. Presenta la siguiente

hipótesis la oportunidad de desarrollo laboral está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud que laboran en el área de tele orientación en salud de una entidad estatal lima, 2023.

Los resultados encontrados fueron de los 75 profesionales de salud los 71 que se encontró con un buen desempeño 60 de ellos encontraron como positivo el manejo de desarrollo y oportunidades siendo los 11 restantes como lo contrario, en el manejo estadístico encontramos un valor estadístico  $\chi^2$  de 0.394 ( $p > 0.05$ ) sin lograr de rechazar la hipótesis nula convergiendo de esta manera con la hipótesis específica de Hoyos indicando Los resultados indican que las variables de SOD y DL no siguen una distribución normal, debido a que el valor de la significancia es reducido a 0,05 ( $p < 0,05$ ) No obstante, la correlación entre las variables es extremadamente baja ( $R = -0,184$ ), debido a que el coeficiente de relación se sitúa en el rango de 0 a 0,20. Además, se observa que la dirección de esta relación es negativa, lo cual contradice la Hipótesis del investigador que suponía una relación directa y positiva en un principio.

El quinto Objetivo específico es Especificar como influye la relación supervisoras-agentes con el desempeño del personal de salud que labora en el área de tele orientación en salud de una entidad estatal lima, 2023 teniendo una hipótesis específica como La relación supervisoras-agentes está relacionada indirecta y significativamente con el DL de los profesionales de salud que laboran en el área de tele orientación en salud de una entidad estatal lima, 2023. Presentando con resultado de los 71 profesionales de salud que obtuvieron un buen desempeño laboral 64 cuentan con buena relación con supervisión y 7 indicaron que no la presentan, en el manejo estadístico encontramos el valor de  $\chi^2$  con 0.510 ( $p > 0.05$ ) sin lograr rechazar la hipótesis nula presentando una divergencia con el trabajo presentado por (Vázquez, 2021) que presenta como resultado de su trabajo de investigación con un  $p = 0.037$  e indicando que los colaboradores del margen de edad entre 20 y 30 años de edad y menos de 5 años de experiencia en la institución, muestran insatisfacción con respecto a la supervisión y la participación en la organización. Los resultados indican que no se sienten satisfechos con la supervisión de sus superiores, la relación con ellos y la frecuencia de la supervisión.

Según Carrillo, para los profesionales más jóvenes, el deseo de aprender y adquirir experiencia adicional los lleva a valorar positivamente aspectos que los empleados de edades intermedias consideran como fuentes de insatisfacción. De manera similar, en el caso de los profesionales más mayores y con más experiencia, se entiende que la experiencia les permite adaptarse más fácilmente a sus roles laborales. Por lo tanto, es crucial enfocarse en el empowerment, que implica otorgar iniciativa a los empleados, lo cual tiene una fuerte influencia en el compromiso organizacional.

## VI. CONCLUSIONES

Primero: El estudio no encontró diferencias del presente estudio, basándose en los resultados del estadístico chi-cuadrado<sup>2</sup>. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión de RR HH y perfeccionar las condiciones laborales en el área de teleorientación en salud. Además, sería útil realizar estudios cualitativos para ampliar las expectativas y emociones de los profesionales sanitarios con respecto al SAF y cómo esto puede influir el DL y ST obteniendo así una comprensión más holística de la relación.

Segundo: Aunque no se registró una relación directa y positiva entre el SAF y el DL de los profesionales sanitarios, el estudio coincidió con investigaciones previas que destacaron la relevancia de la infraestructura para la calidad y manejo de los pacientes, así como la influencia del ambiente físico en el DL de del personal sanitario. Este estudio contribuye a la necesidad de continuar investigando para los procesos laborales y la calidad de los servicios de salud ofrecidos por el personal involucrado.

Tercero: Pese a encontrarse una relación entre la realización del trabajo y el DL, las respuestas obtenidas no afirman la hipótesis del investigador, que inicialmente asumía una relación directa y positiva entre estas variables. Estos hallazgos subrayan la necesidad de continuar investigando para comprender mejor esta relación compleja y trabajar en mejorar el desempeño y la SL del personal de sanitario en teleorientación.

Cuarto: Este estudio no encontró diferencias significativas en la relación entre la oportunidad de desarrollo y el DL de los profesionales de sanitarios en el área de teleorientación en salud de una entidad estatal en Lima 2023, basándose en los resultados del estadístico chi-cuadrado. Se sugiere realizar más investigaciones que consideren una mayor diversidad de variables y enfoques para la profundidad de esta temática de análisis. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión de RR HH y la mejora de las condiciones laborales en el área de teleorientación en salud.

Quinto: El presente estudio no encontró diferencias significativas de relación supervisión y el DL de los profesionales de salud en el área de teleorientación en salud de una entidad estatal en Lima 2023

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: El ambiente laboral es clave para la satisfacción, motivación y productividad de los profesionales de salud. Sin embargo, este análisis no encontró una correlación significativa entre el AL y el DL. Factores no considerados, como la carga de trabajo, liderazgo, apoyo organizacional y políticas internas, podrían influir en los resultados. Se recomienda realizar más investigaciones con un enfoque amplio y métodos mixtos para comprender mejor esta relación en el área de teleorientación en salud.

Segundo: El ambiente físico del trabajo puede influir significativamente en el bienestar y la productividad de los profesionales sanitarios. Aunque el análisis no evidenció una correlación significativa entre el ambiente físico y el DL, otros factores no considerados, como el apoyo organizacional, liderazgo, carga de trabajo y políticas internas, podrían estar afectando los resultados. Se recomienda realizar más investigaciones con un enfoque amplio y métodos mixtos para comprender mejor esta relación en el área de teleorientación en salud.

Tercero: En el caso de la realización, Aunque el estudio no encontró una relación significativa, es relevante destacar que esta área de la teleorientación en salud es relativamente nueva y compleja, por lo que futuras investigaciones con enfoques más detallados y múltiples variables podrían proporcionar una visión más completa de esta relación.

Cuarta: La oportunidad de desarrollo es crucial para la motivación, SL y crecimiento profesional de los profesionales de sanitarios. Aunque el estudio no encontró una relación significativa entre la SOD y el DL, otros factores no considerados, como el apoyo organizacional, capacitación y gestión del talento, podrían estar influyendo en los resultados. Se recomienda realizar más investigaciones con un enfoque amplio y métodos mixtos para comprender mejor esta relación en el área de teleorientación en salud.

Quinta: La relación supervisoras-agentes puede tener un efecto significativo en la motivación, SL y rendimiento de los profesionales sanitarios. Aunque el estudio no logro identificar una relación significativa entre la SRS y el DL, se sugiere considerar factores no contemplados, como la comunicación, liderazgo, apoyo emocional y el feedback de las supervisoras. Es recomendable realizar más

investigaciones con un enfoque amplio y métodos mixtos para entender mejor esta relación en el área de teleorientación en salud.

## REFERENCIAS

- Ahmad, R. W. (2021). The role of blockchain technology in telehealth and telemedicine. *International Journal of Medical Informatics*,(148). doi:10.1016/j.ijmedinf.2021.104399
- Alarcón, N. G.-C. (2020). Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *4*(20). doi:10.5867/medwave.2020.04.7900
- Alsaffar, H. A. (2020). Telemedicina en la era de COVID-19 y más allá: un nuevo horizonte. *Revista médica de la Universidad Sultán Qaboos*, *4*(20). doi:10.18295/squmj.2020.20.04.001
- Badawy, S. M. (2020). Digital approaches to remote pediatric health care delivery during the COVID-19 pandemic: Existing evidence and a call for further research. *JMIR Pediatrics and Parenting*, *1*(3). doi:10.2196/20049
- Ballart, X. F. (2023). Administrative burden, motivation and well-being among primary care physicians: comparison of management models. *Gaceta sanitaria*(37). doi:10.1016/j.gaceta.2023.102306
- Barriga, F. C. (2022). Satisfaction of healthcare workers and patients regarding telehealth service in a hospital in Peru. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, *4*(39), 415–424. doi:10.17843/rpmesp.2022.394.11287
- Camacho, S. (2023). El acto de telemedicina: hacia un nuevo concepto de asistencia médico-personal. *Revista de bioética y derecho*(57), 67–81. doi:10.1344/rbd2023.57.40978
- Carrillo, S. S. (2022). La efectividad de las teleconsultas en atención primaria: revisión sistemática. *Medicina familiar* , *1*(39), 168–182. doi:10.1093/fampra/cmab077
- Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. Mexico DF: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://studylib.es/doc/9123708/chiavenato-administracion-de-recursos-humanos-2011-pdf>
- Cormi, C. O. (2021). Motivaciones de médicos franceses para realizar teleconsultas durante COVID-19: un estudio de método mixto. *Telemedicine Journal and E-Health: The Official Journal of the American Telemedicine Association*, *11*(27), 1299–1304. doi:10.1089/tmj.2020.0524
- Divino, S. y. (2023). Telemedicina, ética y Resolución n. 2.314/2022 do Conselho Federal de Medicina Brasileiro: parametros de aplicação, subsidiariedade, letramento e segurança informacional. *Revista de bioética y derecho*(57), 115–132. doi:10.1344/rbd2023.57.40797
- Eirin-Rey, E., Ramón-Hernández, S., Valdez-Prieto, Y., Fuentes-Miranda, L., & Robaina-Pedrosa, T. (2020). Satisfacción laboral en médicos de familia de un policlínico del municipio de placetas. *Revista Cubana de Medicina*

*General Integral*, 36(4). Obtenido de <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1312/383>

- Fisk, M. L. (2020). Telehealth in the context of COVID-19: Changing perspectives in Australia, the United Kingdom, and the United States. *Journal of Medical Internet Research*, 6(22). doi:10.2196/19264
- Friganović, A. S. (2019). Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: a literature review. *Psychiatria Danubina, Suppl* 1(31), 21–31. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30946714/>
- Galvalisi, N. P. (2022). Emergency department physicians' job satisfaction in the Argentine Republic during the COVID-19 pandemic. *Emergencias: Revista de La Sociedad Espanola de Medicina de Emergencias*, 2(32), 152–154. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35275471/>
- Garcia Saiso, S. M. (2021). Implementation of telemedicine in the Americas: Barriers and facilitators. *Revista panamericana de salud publica [Pan American journal of public health]*(45). doi:10.26633/RPSP.2021.131
- Geese, F. Z. (2022). Job satisfaction of advanced practice nurses in cancer care: A systematic review. *European Journal of Oncology Nursing: The Official Journal of European Oncology Nursing Society*(56). doi:10.1016/j.ejon.2021.102089
- Hajesmaeel, S. &. (2021). The most used questionnaires for evaluating telemedicine services. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 1(21), 36. doi:10.1186/s12911-021-01407-y
- Halanocca S., P. L. (2019). *La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud*. Tesis, universidad ESAN, Lima. doi:20.500.12640/1782
- Haleem, A. J. (2021). Telemedicine for healthcare: Capabilities, features, barriers, and applications. *Sensors International*(2). doi:10.1016/j.sintl.2021.100117
- Hernández-Sampieri, R. Y. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hincapié, M. G. (2020). Implementation and usefulness of telemedicine during the COVID-19 pandemic: A scoping review. *Journal of Primary Care & Community Health*(11). doi:10.1177/2150132720980612
- Hong, Z. L. (2020). Telemedicine during the COVID-19 pandemic: Experiences from Western China. *Journal of Medical Internet Research*, 5(22). doi:10.2196/19577

- Hoyos L, M. F. (2019). *SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES*. Tesis, Universidad Norbet Wiener, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13053/4644>
- Iyengar, K. U. (2020). COVID-19 and applications of smartphone technology in the current pandemic. *Diabetes & Metabolic Syndrome*, 5(14), 733–737. doi:10.1016/j.dsx.2020.05.033
- Kodjebacheva, G. C. (2023). Satisfacción con los servicios de telesalud en comparación con los servicios que no son de telesalud entre los pacientes pediátricos y sus cuidadores: revisión sistemática de la literatura. *JMIR Pediatrics and Parenting*(6). doi:10.2196/41554
- Le, L. R. (2019). Satisfacción del paciente y utilización de la atención médica mediante telemedicina en receptores de trasplante hepático. *Enfermedades y Ciencias Digestivas*, 5(64), 1150–1157. doi:10.1007/s10620-018-5397-5
- Má-Cárdenas, L. F. (2021). Telemonitoreo y teleorientación desarrollados por el Ministerio de Salud del Perú en tiempos de pandemia por COVID 19. *Anales de la Facultad de Medicina*, 1(82), 85–86. doi:10.15381/anales.v82i1.20783
- Mahajan, V. S. (2020). Uso de la telemedicina durante la pandemia de COVID-19. *Pediatría india*, 7(57), 658–661. doi:10.1007/s13312-020-1895-6
- Marin-Samanez H., P.-M. M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Medico*, 17(4), 42-52. doi:http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08
- Mecánico, O. P. (2023). Sistemas de Telesalud. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29083614/>
- Mitchell, M. y. (2019). La tecnología digital y el futuro de los sistemas de salud. *Sistemas de Salud y Reforma*, 2(5), 113-120. doi:10.1080/23288604.2019.1583040
- Monção-Fidelis, F., & Correa-Barbosa, G. (2018). Satisfaction and burden in mental health professionals' performance. *Scielo*, 40(4).
- Mursuli, M., Estévez, L., Castellano, M., Hernández, E., Hernández, C., & Cruz, M. (2022). Satisfacción general laboral de los estomatólogos con el servicio de Estomatología General. *Gaceta Médica Espirituana*, 22(2), 72-83. doi:https://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/2030
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. bogota: Mc Graw Hill.
- Ñaupas Paitan, H. P. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION: Cuantitativa-cualitativa y redaccion de tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- Ohannessian, R. D. (2020). Global telemedicine implementation and integration within health systems to fight the COVID-19 pandemic: A call to action. *JMIR Public Health and Surveillance*, 2(6). doi:10.2196/18810

- Oyague, D. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el centro de salud San Luis*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20859>
- Park, H. K. (2021). Encuesta de satisfacción de pacientes y personal médico por telemedicina telefónica durante cierre hospitalario por transmisión de COVID-19. *Telemedicine Journal and E-Health: The Official Journal of the American Telemedicine Association*, 7(27), 724–732. doi:10.1089/tmj.2020.0369
- Penconek, T. T. (2021). Determinants of nurse manager job satisfaction: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*. doi:10.1016/j.ijnurstu.2021.103906
- Polinski, J. B. (2016). Satisfacción y preferencia de los pacientes por las visitas de telesalud. *Revista de Medicina Interna General*, 3(31), 269–275. doi:10.1007/s11606-015-3489-x
- R Niakan Kalhori, S. B. (2021). Digital health solutions to control the COVID-19 pandemic in countries with high disease prevalence: Literature review. *Journal of Medical Internet Research*, 3(23). doi:10.2196/19473
- Ramírez-Gañan, A., Orozco-Quintero, D., & Garzón-Castrillón, M. (2020). GESTIÓN DE LA FELICIDAD, BIENESTAR SUBJETIVO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. *Dimension Empresarial*, 18(2). doi:10.15665/dem.v18i2.2057
- Ruiz, V. M. (2021). Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. *Revista española de salud pública*, 1(95). Obtenido de <https://medes.com/publicacion/160178>
- Sanchez, M. (2018). *Satisfacción laboral en enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6739>
- Silva, A. S. (2021). Servicios de consulta remota de COVID-19 y población en territorios que concentran la inequidad en salud: una revisión de alcance. *Telemedicine Journal and E-Health: The Official Journal of the American Telemedicine Association*, 8(27), 881–897. doi:10.1089/tmj.2021.0145
- Specchia, M. C. (2021). Leadership styles and nurses' job satisfaction. Results of a systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 4(18). doi:10.3390/ijerph18041552
- Vázquez-Colunga, J. V.-J.-G.-C.-R.-R. (2021). Caracterización sociodemográfica de la satisfacción laboral en personal hospitalario. *Scielo*. doi:10.1590/SciELOPreprints.1823

- Vidal-Blanco, G. O. (2019). Calidad de vida laboral y autocuidado en personal de enfermería con alta demanda emocional. *Enfermería Clínica*, 3(29), 186–194. doi:10.1016/j.enfcli.2018.06.004
- Vilchis, E. H. (2022). Impact of the COVID-19 pandemic on the performance and academic experience of undergraduate interns. *Revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 2(62), 134–141. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35758923/>
- Zanaboni, P. K. (2014). Adoption of routine telemedicine in Norway: the current picture. *Global Health Action*, 1(7). doi:10.3402/gha.v7.22801

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable / dimensión	Metodología
<p><b>General</b> ¿De qué manera la satisfacción está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de una línea del estado, 2023?</p>	<p><b>General</b> <i>Determinar la relación del desempeño laboral con la satisfacción de los profesionales de salud de una línea del estado, 2023</i></p>	<p><b>General</b> El desempeño laboral está relacionada indirecta y significativamente con la satisfacción del personal de salud que labora en una línea del estado, 2023</p>	<p><b>Satisfacción Laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral.</li> <li>• Ambiente físico.</li> <li>• Realización del trabajo.</li> <li>• Oportunidad de desarrollo.</li> <li>• Relación – Supervisión agente.</li> </ul> <p><b>Desempeño Laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Oportunidad</li> <li>• Calidad del trabajo.</li> <li>• Confiabilidad y discreción.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> </ul>	<p>Enfoque cuantitativo, descriptivo, nivel correlacional, no experimental, transversal Población: 92 personal de salud. Muestra: 75 personales de salud.</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta</li> </ul>
<p><b>Específicos:</b> ¿De qué manera el ambiente laboral está relacionado con el desempeño del personal de salud que labora en una línea del estado, 2023?</p>	<p><b>Específicos:</b> Identificar la relación del ambiente laboral con el desempeño del personal de salud que labora en una línea del estado, 2023</p>	<p><b>Específicos</b> El ambiente laboral está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud que labora en una línea del estado, 2023</p>		
<p>¿De qué manera la remuneración está relacionada con el desempeño del personal de salud que labora en una línea del estado, 2023?</p>	<p>Establecer la relación de remuneración con el desempeño del personal de salud que labora en una línea del estado, 2023</p>	<p>Las remuneración está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud que labora en una línea del estado, 2023</p>		
<p>¿De qué manera la relación supervisoras-agentes está relacionada con el desempeño del personal de salud que labora en una línea del estado, 2023?</p>	<p>Establecer que representa la relación supervisoras-agentes con el desempeño del personal de salud que labora en una línea del estado, 2023</p>	<p>La relación Supervisoras-agentes está relacionada indirecta y significativamente con el desempeño de los profesionales de salud que labora en una línea del estado, 2023</p>		

## Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	RANGO	OPCION DE RESPUESTA	INTERPRETACION
<p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>DC: La satisfacción laboral consiste en un conjunto de sentimientos buenos, acordes, positivos a la labor que se viene desempeñando</p> <p>DO: El nivel de satisfacción es obtenido mediante la satisfacción laboral del Cuestionario de Chiang adaptado que cuenta con 22 ítems</p>	AMBIENTE LABORAL	El trabajador mantiene una buena relación con su entorno laboral	22	P1, P2, P3, P4, P5	1: NUNCA  2: CASI NUNCA  3: AVECES  4: CASI SIEMPRE  5: SIEMPRE	Nada satisfecho: 1 a 22 nivel muy bajo, Poco satisfecho: 23 a 44 nivel bajo,  No seguro: 45 a 66 nivel medio, Satisfecho: 67 a 88 nivel alto,  Muy satisfecho: 89 a 110 nivel muy alto
	AMBIENTE FISICO	El desarrollo del personal en una infraestructura óptima y segura frente al desenvolvimiento del personal en la institución.		P6, P7, P8, P9, P10		
	REALIZACION DEL TRABAJO	el trabajador se desenvuelve acorde a su ámbito académico		P11, P12, P13, P14, P15		
	OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	Si el trabajador tiene oportunidad de escalar y crecer profesionalmente		P16, P17, P18, P19		
	RELACION CON SUPERVISION	Si el trabajo es acorde a su monto retributivo mensual, desarrollado por el personal		P20, P21, P22		

### Anexo 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: Desempeño Laboral

VARIABLE	MEDICIÓN	INDICADOR	ITEM	RANGO	OPCIÓN DE RESPUESTA	INTERPRETACIÓN
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b> DC: desempeño laboral es la eficiencia que presentan los trabajadores que se encuentran laborando dentro de una organización, ya que esto depende de las acciones y resultados que pueden presentar según su desempeño y desenvolvimiento DO: El instrumento utilizado será la evaluación de desempeño y conducta laboral MINSA que fue aprobado por el MINSA con la resolución ministerial N° 626-2008/MINSA del 11 de Setiembre del 2008 adaptado	PLANIFICACION	Se califica la capacidad del personal en nivel planificativo, ejecutor y de resolución.	7 ITEMS	P1	POR ITEM:  1: NUNCA  2: CASI NUNCA  3: AVECES  4: CASI SIEMPRE  5: SIEMPRE	1 – 7 (deficiente desempeño profesional) . 8 – 15 (regular desempeño profesional) . 16 – 23 (bueno en su desempeño profesional) . 24– 31 (muy bueno en su desempeño profesional) . 32 – 35 (excelente desempeño)
	RESPONSABILIDAD	El trabajador cumple con todos los estándares requeridos del trabajo		P2		
	INICIATIVA	Se califica la capacidad del personal en nivel de proactividad sin necesidad de recibir alguna indicación		P3		
	OPORTUNIDAD	Se califica la capacidad del personal en nivel a la prontitud de cumplimiento de metas.		P4		
	CALIDAD DEL TRABAJO	Se califica la capacidad del personal en nivel de eficiencia del trabajo		P5		
	CONFIABILIDAD Y DISCRESION	Se califica la capacidad del personal en nivel de confianza para información clasificada y datos de la institución		P6		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Se califica la capacidad del personal en nivel social y de clima organizacional.		P7		

**Cuestionario de satisfacción laboral** desarrollado por Chiang & Nuñez (2007) adaptado

Atendiendo a como usted se siente:

Respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que UD, se posicionará marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer:

1: NUNCA    2: AVECES    3: INDECISO    4: CASI SIEMPRE    5: SIEMPRE

Nº	PREGUNTAS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	¿Hay buena relación entre los miembros de mi servicio?					
2	¿En mi servicio de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda?					
3	Participa en las decisiones de su servicio de trabajo					
4	Recibe reconocimiento al brindar un buen servicio					
5	Usted recibió apoyo administrativo para solucionar dificultades presentes en su trabajo					
6	Presenta buena iluminación en su centro de trabajo					
7	Presenta buena ventilación en su centro de trabajo					
8	Presenta un espacio adecuado para el desempeño de su trabajo					
9	Presenta adecuada temperatura en su centro de trabajo					
10	Presenta adecuada limpieza, higiene y salubridad en su centro de trabajo					
11	Cuenta con buena disponibilidad de los recursos tecnológicos					
12	Brindan oportunidades para desempeñarse adecuadamente de las capacitaciones realizadas					
13	Cuentan con objetivos y metas que deben alcanzar en su centro de trabajo					
14	Presenta oportunidades de ejercer un cargo de mayor nivel					
15	Presenta trato de igualdad y justicia en su centro de trabajo					
16	Presenta oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo					
17	Recibe capacitaciones por su centro de trabajo					
18	Le cuesta desempeñarse en funciones diferentes					
19	Es buena la relación con sus supervisores					
20	Recibe apoyo de supervisión cuando lo necesita					
21	Le incomoda la frecuencia con la que es supervisado					
22	Le incomoda la forma como la supervisión le brinda indicaciones para el desarrollo de su trabajo					

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (MINSA) HOYOS, (2019) ADAPTADO

Marca con una x el nivel que creas conveniente siendo:

- NIVEL I : NUNCA
- NIVEL II : CASI NUNCA
- NIVEL III : AVECES
- NIVEL IV : CASI SIEMPRE
- NIVEL V : SIEMPRE

FACTORES ÚNICOS	NIVELES DE VALORACION				
	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	NIVEL IV	NIVEL V
¿Realizo adecuadamente mi trabajo, estando atento a toda indicación y aporte que se me indique?					
¿Cumplo constantemente con los horarios y las normas brindadas por mi centro laboral?					
¿Participó activamente en los saltos cuando se necesite sin necesidad de recibir ninguna indicación?					
¿Llego a la meta trazada, cumplo al pie de la letra de las indicaciones, manejo de tiempo por llamada, u otra indicación brindada por mi supervisor?					
¿Respondo oportunamente, mantengo mi escucha activa, brindo una adecuada orientación y me despido cordialmente?					
¿Mantengo la confidencialidad de la información brindada en mi centro de labores y de los pacientes?					
¿Manejo con empatía y buen ánimo cada orientación que brindo para cada paciente?					

Cálculo del tamaño de la muestra:



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

## Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Poblacion:

92

Calcular

**Margen: 5%**

**Nivel de confianza: 95%**

**Poblacion: 92**

**Tamaño de muestra: 75**

### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

## Validez y confiabilidad de los instrumentos:

### CERTIFICADO DE VALIDEZ CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 1: Ambiente Laboral	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Hay buena relación entre el equipo de mi trabajo?							
2	¿Hay una adecuada información, espíritu de colaboración y ayuda en el equipo de trabajo?							
3	Participa en las decisiones de mejora de su centro laboral							
4	Recibe reconocimiento al brindar un buen trabajo							
5	Considera que el apoyo administrativo es adecuado							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 2: Ambiente Físico	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Considera que hay buena iluminación en su centro de trabajo							
7	Considera que hay buena ventilación en su centro de trabajo							
8	Considera que hay un espacio adecuado para el desempeño de su trabajo							
9	Considera que hay adecuada temperatura en su centro de trabajo							
10	Considera que hay adecuada limpieza, higiene y salubridad en su centro de trabajo							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 3: Realización del Trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Cuenta con accesibilidad de los medios necesarios para cumplir correctamente mi trabajo							
12	Sientes que su centro de trabajo brinda oportunidades para desempeñarse adecuadamente de las capacitaciones realizadas							
13	Sientes que las metas y objetivos que te brindan son alcanzables							

14	Sientes que hay mayor oportunidades de ejercer un cargo de mayor nivel							
15	Presenta trato de igualdad y justicia en su centro de trabajo							
<b>N</b>	<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>	<b>pertinencia</b>		<b>relevancia</b>		<b>claridad</b>		<b>sugerencia</b>
	<b>DIMENSION 4: Oportunidad de Desarrollo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	Presenta oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo							
17	Recibe capacitaciones por su centro de trabajo							
18	Le cuesta desempeñarse en funciones diferentes							
19	Es buena la relación con sus supervisores							
<b>N</b>	<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>	<b>pertinencia</b>		<b>relevancia</b>		<b>claridad</b>		<b>sugerencia</b>
	<b>DIMENSION 5: Relación con supervisión</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
20	¿Recibe apoyo de supervisión cuando lo necesita?							
21	¿Te sientes tenso o nervioso de las auditorias constantes?							
22	¿Le incomoda la forma como la supervisión le brinda indicaciones para el desarrollo de su trabajo?							

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( )

**No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador:** PhD. Felipe Jesús Paredes Campos.

**DNI:** 08656409

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

Lima 17 de mayo del 2023

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 1: Planificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Realizo adecuadamente mi trabajo, estando atento a toda indicación y aporte que se me indique?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 2: Responsabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	¿Cumplo constantemente con los horarios y las normas brindadas por mi centro laboral?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 3: Iniciativa	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	¿Participó activamente en los saltos cuando se necesite sin necesidad de recibir ninguna indicación?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 4: Oportunidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Llego a la meta trazada, cumplo al pie de la letra de las indicaciones, manejo de tiempo por llamada, u otra indicación brindada por mi supervisor?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 5: Calidad del Trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Respondo oportunamente, mantengo mi escucha activa, brindo una adecuada orientación y me despido cordialmente?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 6: Confiabilidad y Discreción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Mantengo la confidencialidad de la información brindada en mi centro de labores y de los pacientes?							

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	DIMENSION 7: Relaciones Interpersonales ¿Manejo con empatía y buen ánimo cada orientación que brindo para cada paciente?							

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** PhD. Felipe Jesús Paredes Campos.

**DNI:** 08656409

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 17 de mayo del 2023

Firma del experto informante

15	Presenta trato de igualdad y justicia en su centro de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
N	<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>	<b>pertinencia</b>		<b>relevancia</b>		<b>claridad</b>		<b>sugerencia</b>
	<b>DIMENSION 4: Oportunidad de Desarrollo</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Presenta oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Recibe capacitaciones por su centro de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Le cuesta desempeñarse en funciones diferentes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Es buena la relación con sus supervisores	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
N	<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>	<b>pertinencia</b>		<b>relevancia</b>		<b>claridad</b>		<b>sugerencia</b>
	<b>DIMENSION 5: Relación con supervisión</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	¿Recibe apoyo de supervisión cuando lo necesita?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Te sientes tenso o nervioso de las auditorías constantes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	¿Le incomoda la forma como la supervisión le brinda indicaciones para el desarrollo de su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable () Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** PhD. Felipe Jesús Paredes Campos.  
**DNI:** 08656409

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 17 de mayo del 2023

FELIPE PAREDES CAMPOS  
MEDICO OPTALMOLOGO  
C.M.P. 11620 - R.N.E. 10011

Firma del experto informante

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿Manejo con empatía y buen ánimo cada orientación que brindo para cada paciente?	X		X		X		

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** PhD. Felipe Jesús Paredes Campos.

**DNI:** 08656409

**Especialidad del validador:** DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

Lima 17 de mayo del 2023

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del experto informante

FELIPE PAREDES CAMPOS  
MEDICO OFTALMOLOGO  
CMP. 19920 - RNE. 10911

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PAREDES CAMPOS, FELIPE JESUS DNI 08656409	<b>DOCTOR EN SALUD PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 19/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/03/1999 Fecha egreso: 16/12/2002	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>
PAREDES CAMPOS, FELIPE JESUS DNI 08656409	<b>MAESTRO EN SALUD PUBLICA</b>  Fecha de diploma: 19/10/2007 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>
PAREDES CAMPOS, FELIPE JESUS DNI 08656409	<b>ESPECIALISTA EN OPTALMOLOGIA</b>  Fecha de diploma: 23/03/1998 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>
PAREDES CAMPOS, FELIPE JESUS DNI 08656409	<b>MEDICO CIRUJANO</b>  Fecha de diploma: 02/10/1986 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>
PAREDES CAMPOS, FELIPE JESUS DNI 08656409	<b>BACHILLER EN MEDICINA</b>  Fecha de diploma: 02/10/1986 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>

## VALIDACION DE EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 1: Ambiente Laboral	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Hay buena relación entre el equipo de mi trabajo?							
2	¿Hay una adecuada información, espíritu de colaboración y ayuda en el equipo de trabajo?							
3	Participa en las decisiones de mejora de su centro laboral							
4	Recibe reconocimiento al brindar un buen trabajo							
5	Considera que el apoyo administrativo es adecuado							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 2: Ambiente Físico	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Considera que hay buena iluminación en su centro de trabajo							
7	Considera que hay buena ventilación en su centro de trabajo							
8	Considera que hay un espacio adecuado para el desempeño de su trabajo							
9	Considera que hay adecuada temperatura en su centro de trabajo							
10	Considera que hay adecuada limpieza, higiene y salubridad en su centro de trabajo							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 3: Realización del Trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Cuenta con accesibilidad de los medios necesarios para cumplir correctamente mi trabajo							
12	Sientes que su centro de trabajo brinda oportunidades para desempeñarse adecuadamente de las capacitaciones realizadas							
13	Sientes que las metas y objetivos que te brindan son alcanzables							
14	Sientes que hay mayor oportunidades de ejercer un cargo de mayor nivel							

15	Presenta trato de igualdad y justicia en su centro de trabajo								
<b>N</b>	<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>	<b>pertinencia</b>		<b>relevancia</b>		<b>claridad</b>		<b>sugerencia</b>	
	<b>DIMENSION 4: Oportunidad de Desarrollo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
16	Presenta oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo								
17	Recibe capacitaciones por su centro de trabajo								
18	Le cuesta desempeñarse en funciones diferentes								
19	Es buena la relación con sus supervisores								
<b>N</b>	<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>	<b>pertinencia</b>		<b>relevancia</b>		<b>claridad</b>		<b>sugerencia</b>	
	<b>DIMENSION 5: Relación con supervisión</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
20	¿Recibe apoyo de supervisión cuando lo necesita?								
21	¿Te sientes tenso o nervioso de las auditorías constantes?								
22	¿Le incomoda la forma como la supervisión le brinda indicaciones para el desarrollo de su trabajo?								

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( )  
**No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador:** VEGA LOPEZ KAREN ROCIO

**DNI:** 46200699

**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

Lima 17 de mayo del 2023

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 1: Planificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Realizo adecuadamente mi trabajo, estando atento a toda indicación y aporte que se me indique?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 2: Responsabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	¿Cumplo constantemente con los horarios y las normas brindadas por mi centro laboral?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 3: Iniciativa	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	¿Participó activamente en los saltos cuando se necesite sin necesidad de recibir ninguna indicación?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 4: Oportunidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Llego a la meta trazada, cumplo al pie de la letra de las indicaciones, manejo de tiempo por llamada, u otra indicación brindada por mi supervisor?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 5: Calidad del Trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Respondo oportunamente, mantengo mi escucha activa, brindo una adecuada orientación y me despido cordialmente?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 6: Confiabilidad y Discreción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Mantengo la confidencialidad de la información brindada en mi centro de labores y de los pacientes?							

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	DIMENSION 7: Relaciones Interpersonales ¿Manejo con empatía y buen ánimo cada orientación que brindo a cada paciente?							

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** VEGA LOPEZ KAREN ROCIO

**DNI:** 46200699

**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 17 de mayo del 2023

Firma del experto informante

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 4: Oportunidad de Desarrollo</b>								
16	Presenta oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo	X		X		X		
17	Recibe capacitaciones por su centro de trabajo	X		X		X		
18	Le cuesta desempeñarse en funciones diferentes	X		X		X		
19	Es buena la relación con sus supervisores	X		X		X		
<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>								
<b>DIMENSION 5: Relación con supervisión</b>								
20	¿Recibe apoyo de supervisión cuando lo necesita?	X		X		X		
21	¿Te sientes tenso o nervioso de las auditorias constantes?	X		X		X		
22	¿Le incomoda la forma como la supervisión le brinda indicaciones para el desarrollo de su trabajo?	X		X		X		

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** VEGA LOPEZ KAREN ROCIO

**DNI:** 46200699

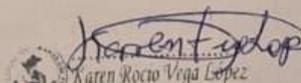
**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 17 de mayo del 2023

  
Karen Rocio Vega Lopez  
Lic. en Enfermería  
C.E.P. 75422 R.N.E. 17825

Firma del experto informante

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		DIMENSION 7: Relaciones Interpersonales						
7	¿Manejo con empatía y buen ánimo cada orientación que brindo a cada paciente?	X		X		X		

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** VEGA LOPEZ KAREN ROCIO

**DNI:** 46200699

**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

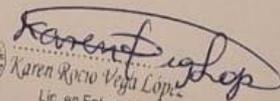
**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 17 de mayo del 2023

Firma del experto informante

  
 Karen Rocio Vega López  
 Lic. en Enfermería  
 C.E.P. 75422 R.N.E. 17825

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VEGA LOPEZ, KAREN ROCIO DNI 46200699	<b>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b> Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
VEGA LOPEZ, KAREN ROCIO DNI 46200699	<b>ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES</b> Fecha de diploma: 05/01/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 20/08/2016 Fecha egreso: 26/08/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <b>PERU</b>
VEGA LOPEZ, KAREN ROCIO DNI 46200699	<b>LICENCIADO EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 01-12-2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <b>PERU</b>
VEGA LOPEZ, KAREN ROCIO DNI 46200699	<b>BACHILLER EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 28/10/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <b>PERU</b>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL**

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 1: Ambiente Laboral	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Hay buena relación entre el equipo de mi trabajo?							
2	¿Hay una adecuada información, espíritu de colaboración y ayuda en el equipo de trabajo?							
3	Participa en las decisiones de mejora de su centro laboral							
4	Recibe reconocimiento al brindar un buen trabajo							
5	Considera que el apoyo administrativo es adecuado							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 2: Ambiente Físico	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Considera que hay buena iluminación en su centro de trabajo							
7	Considera que hay buena ventilación en su centro de trabajo							
8	Considera que hay un espacio adecuado para el desempeño de su trabajo							
9	Considera que hay adecuada temperatura en su centro de trabajo							
10	Considera que hay adecuada limpieza, higiene y salubridad en su centro de trabajo							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 3: Realización del Trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Cuenta con accesibilidad de los medios necesarios para cumplir correctamente mi trabajo							
12	Sientes que su centro de trabajo brinda oportunidades para desempeñarse adecuadamente de las capacitaciones realizadas							
13	Sientes que las metas y objetivos que te brindan son alcanzables							
14	Sientes que hay mayor oportunidades de ejercer un cargo de mayor nivel							

15	Presenta trato de igualdad y justicia en su centro de trabajo								
<b>N</b>	<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>	<b>pertinencia</b>		<b>relevancia</b>		<b>claridad</b>		<b>sugerencia</b>	
	<b>DIMENSION 4: Oportunidad de Desarrollo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
16	Presenta oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo								
17	Recibe capacitaciones por su centro de trabajo								
18	Le cuesta desempeñarse en funciones diferentes								
19	Es buena la relación con sus supervisores								
<b>N</b>	<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>	<b>pertinencia</b>		<b>relevancia</b>		<b>claridad</b>		<b>sugerencia</b>	
	<b>DIMENSION 5: Relación con supervisión</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
20	¿Recibe apoyo de supervisión cuando lo necesita?								
21	¿Te sientes tenso o nervioso de las auditorías constantes?								
22	¿Le incomoda la forma como la supervisión le brinda indicaciones para el desarrollo de su trabajo?								

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( )  
**No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador:** NARREA HUAMANI MIGUEL ANGEL  
**DNI:** 07039589

**Especialidad del validador:** Maestro en Medicina, Ginecología y Obstetricia.

Lima 17 de mayo del 2023

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
EL DESEMPEÑO LABORAL

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 1: Planificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Realizo adecuadamente mi trabajo, estando atento a toda indicación y aporte que se me indique?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 2: Responsabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	¿Cumplo constantemente con los horarios y las normas brindadas por mi centro laboral?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 3: Iniciativa	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	¿Participó activamente en los saltos cuando se necesite sin necesidad de recibir ninguna indicación?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 4: Oportunidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Llego a la meta trazada, cumplo al pie de la letra de las indicaciones, manejo de tiempo por llamada, u otra indicación brindada por mi supervisor?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 5: Calidad del Trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Respondo oportunamente, mantengo mi escucha activa, brindo una adecuada orientación y me despido cordialmente?							
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 6: Confiabilidad y Discreción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Mantengo la confidencialidad de la información brindada en mi centro de labores y de los pacientes?							

N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	DIMENSION 7: Relaciones Interpersonales ¿Manejo con empatía y buen ánimo cada orientación que brindo a cada paciente?							

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** NARREA HUAMANI MIGUEL ANGEL

**DNI:** 07039589

**Especialidad del validador:** Maestro en Medicina, Ginecología y Obstetricia

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 17 de mayo del 2023

Firma del experto informante

15	Presenta trato de igualdad y justicia en su centro de trabajo	X		X		X		
N	<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>	<b>pertinencia</b>		<b>relevancia</b>		<b>claridad</b>		<b>sugerencia</b>
	<b>DIMENSION 4: Oportunidad de Desarrollo</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Presenta oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo	X		X		X		
17	Recibe capacitaciones por su centro de trabajo	X		X		X		
18	Le cuesta desempeñarse en funciones diferentes	X		X		X		
19	Es buena la relación con sus supervisores	X		X		X		
N	<b>DIMENSIONES / ITEMS</b>	<b>pertinencia</b>		<b>relevancia</b>		<b>claridad</b>		<b>sugerencia</b>
	<b>DIMENSION 5: Relación con supervisión</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	¿Recibe apoyo de supervisión cuando lo necesita?	X		X		X		
21	¿Te sientes tenso o nervioso de las auditorias constantes?	X		X		X		
22	¿Le incomoda la forma como la supervisión le brinda indicaciones para el desarrollo de su trabajo?	X		X		X		

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** NARREA HUAMANI MIGUEL ANGEL

**DNI:** 07039589

**Especialidad del validador:** Maestro en Medicina, Ginecología y Obstetricia.

Lima 17 de mayo del 2023

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del experto informante

HOSPITAL NACIONAL DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA  
 MC. MIGUEL ANGEL NARREA HUAMANI  
 DIRECTOR GENERAL  
 C.M. 2204 - RNE: 11555

	centro de labores y de los pacientes?	X		X		X		
N	DIMENSIONES / ITEMS	pertinencia		relevancia		claridad		sugerencia
	DIMENSION 7: Relaciones Interpersonales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿Manejo con empatía y buen ánimo cada orientación que brindo a cada paciente?	X		X		X		

**Observaciones: (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios cumplen con la pertinencia, claridad y relevancia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** NARREA HUAMANI MIGUEL ANGEL

**DNI:** 07039589

**Especialidad del validador:** Maestro en Medicina, Ginecología y Obstetricia

Lima 17 de mayo del 2023

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del experto informante

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL SERGIO B. DE NALES  
MC. MIGUEL ANGEL NARREA HUAMANI  
DIRECTOR GENERAL  
C.M.P. 22640 - RNE. V.1556

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
NARREA HUAMANI, MIGUEL ANGEL DNI 07039589	<b>BACHILLER EN MEDICINA</b> Fecha de diploma: 20/06/1989 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 25/03/1982 Fecha egreso: 03/01/1989	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
NARREA HUAMANI, MIGUEL ANGEL DNI 07039589	<b>MAESTRO EN MEDICINA GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA</b> Fecha de diploma: 08/08/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
NARREA HUAMANI, MIGUEL ANGEL DNI 07039589	<b>ESPECIALISTA EN GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA</b> Fecha de diploma: 25/03/1999 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación**

**SR ALFREDO ALVA ALCÁZAR**

SUB GERENTE DE ATENCIÓN AL ASEGURADO EN OTROS CANALES  
ESSALUD

Yo, **RUTHER ROMULO PAREDES PASCUAL**, identificada con DNI N° 45140268, con domicilio JR ALFONSO UGARTE 396 Urbanización Ingeniería del distrito de San Martín de Porres. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, actualmente me encuentro cursando la Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud en la universidad Cesar Vallejo filial Lima Norte, solicito a Ud. permiso para realizar la fase de ejecución de recolección de datos del trabajo de Investigación tesis: **"Satisfacción laboral y desempeño en profesionales de la salud en una línea de información de una entidad estatal, Lima 2023"**, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los datos obtenidos, siendo tratados de forma transparente, con respeto y responsabilidad para obtener el grado de maestría.

**POR LO EXPUESTO:**

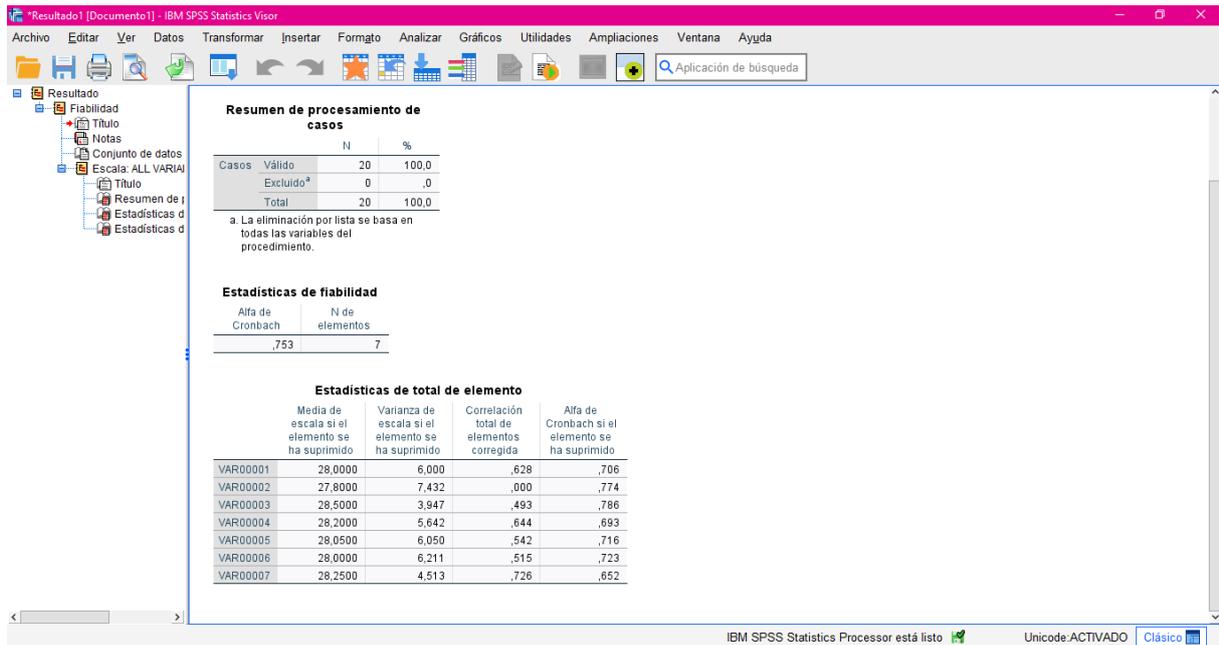
Yo **ALFREDO ALVA ALCÁZAR** autorizo la recolección de datos.

Lima, 30 de mayo del 2023

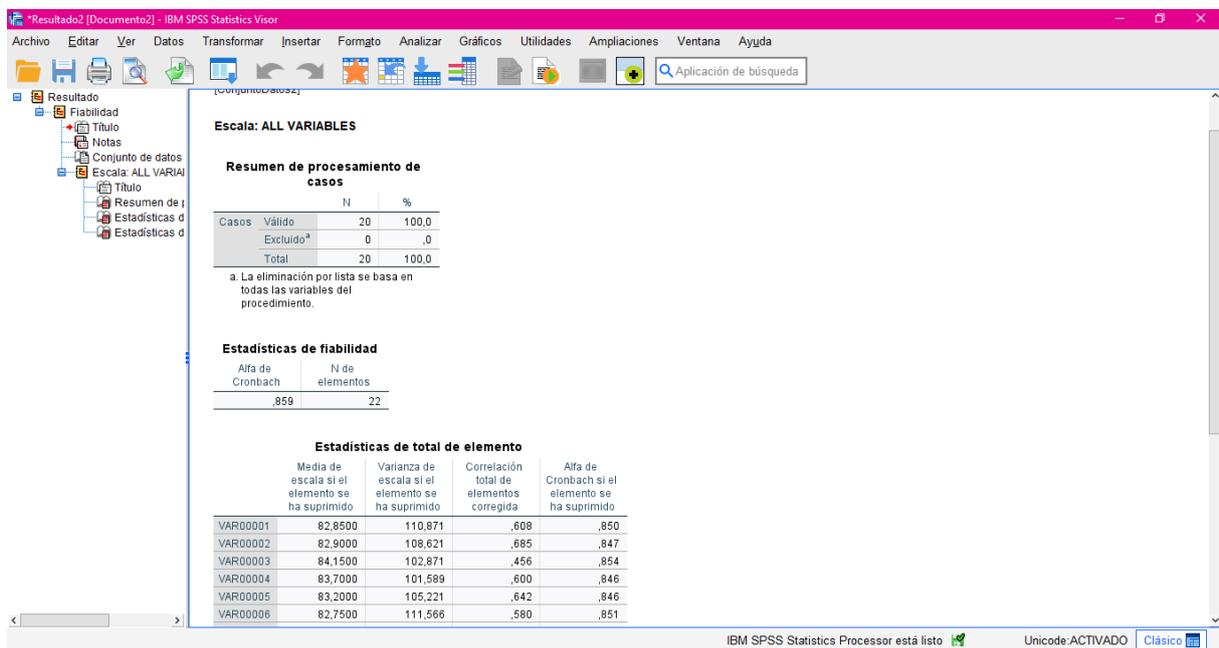
  
\_\_\_\_\_  
Sr. Alfredo Oscar Alva Alcázar  
DNI 09929558

  
\_\_\_\_\_  
Bch Rutherford Romulo Paredes Pascual  
DNI 45140268

## Alpha de cronbach del instrumento para medir el desempeño desempeño



## Alpha de cronbach del instrumento para medir la Satisfacción laboral



# RESULTADOS TABLA VARIABLE 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	V	
1																								
2	N1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	N2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	1	5	5	1	1	
4	N3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	2	3	1	3	2	3	3	3	3	
5	N4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	1	1	
6	N5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	1	5	5	1	1	
7	N6	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	1	5	5	1	1	
8	N7	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	1	5	5	1	1	
9	N8	5	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	4	1	5	5	4	2	
10	N9	4	4	2	3	2	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	
11	N10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5	5	1	1	
12	N11	4	3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	1	3	2	2	4	
13	N12	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	
14	N13	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	3	5	1	4	2	3	1	4	5	4	4	
15	N14	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	5	1	5	5	1	1	
16	N15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	
17	N16	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	2	1	
18	N17	4	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	2	3	2	4	5	2	2	
19	N18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	
20	N19	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	1	5	5	3	1	
21	N20	4	4	1	2	4	5	5	4	5	5	4	2	2	1	2	1	2	4	4	4	1	3	
22	N21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	1	1	
23	N22	5	5	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	1	1	
24	N23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	N24	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	
26	N25	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	2	4	5	1	2	
27	N26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	
28	N27	4	4	2	2	3	3	3	3	5	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	
29	N28	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	1	
30	N29	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	1	1	
31	N30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2	2	
32	N31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	1	1	
33	N32	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	5	1	5	5	1	1	
34	N33	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	5	1	5	5	1	1	
35	N34	4	4	2	3	2	4	3	3	5	4	4	2	5	3	4	2	3	2	4	4	1	2	
36	N35	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	2	5	5	1	1	
37	N36	5	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	1	4	4	2	2	
38	N37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	2	3	1	5	5	1	1	
39	N38	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	3	3	5	5	1	
40	N39	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
41	N40	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
42	N41	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
43	N42	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	1	4	4	1	1	
44	N43	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
45	N44	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	1	1	
46	N45	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	2	
47	N46	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	1	1	
48	N47	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
49	N48	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	1	4	5	2	1	
50	N49	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
51	N50	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	1	1	
52	N51	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	1	1	
53	N52	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	1	4	4	2	1	
54	N53	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
55	N54	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	1	4	4	1	1	
56	N55	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
57	N56	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	4	4	1	2	
58	N57	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	1	1	
59	N58	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	1	1	
60	N59	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	1	1	
61	N60	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	2	1	
62	N61	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	1	4	4	1	1	
63	N62	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	1	1	
64	N63	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	4	4	1	1	
65	N64	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	1	4	4	1	2	
66	N65	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	1	4	4	2	1	
67	N66	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4	1	1	
68	N67	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	4	4	1	
69	N68	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	1	
70	N69	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
71	N70	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	4	1	1	
72	N71	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	1	4	4	1	1	
73	N72	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	1	4	4	1	1	
74	N73	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
75	N74	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	1	1	
76	N75	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	1	4	4	1	1	
77	N76	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	1	4	4	1	2	
78	N77	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	1	1	
79	N78	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	
80	N79	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	2	1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
2	N1	5	5	5	5	5	5	5	
3	N2	4	5	4	5	5	5	4	
4	N3	5	5	5	5	5	5	5	
5	N4	5	5	4	5	5	5	5	
6	N5	5	5	5	5	5	5	5	
7	N6	5	5	5	5	5	5	5	
8	N7	5	5	5	5	5	5	5	
9	N8	4	5	2	4	4	4	2	
10	N9	5	5	5	4	5	5	5	
11	N10	4	5	1	4	5	5	5	
12	N11	5	5	4	4	5	4	4	
13	N12	5	5	5	4	4	4	4	
14	N13	5	5	5	4	4	4	4	
15	N14	5	5	5	5	5	5	5	
16	N15	5	5	5	5	5	5	5	
17	N16	5	5	4	5	4	5	4	
18	N17	4	5	4	4	4	5	4	
19	N18	5	5	5	5	5	5	5	
20	N19	5	5	3	4	5	5	5	
21	N20	5	5	5	5	5	5	5	
22	N21	5	5	5	5	5	5	5	
23	N22	5	5	2	4	5	5	5	
24	N23	4	5	5	4	4	5	4	
25	N24	4	5	4	4	5	5	4	
26	N25	5	5	5	5	5	5	5	
27	N26	5	5	3	5	5	5	4	
28	N27	4	4	4	4	4	4	4	
29	N28	5	4	4	5	5	5	5	
30	N29	5	5	5	4	5	5	5	
31	N30	5	5	5	5	5	5	5	
32	N31	5	5	4	3	5	5	5	
33	N32	5	5	5	4	5	5	5	
34	N33	5	5	5	5	5	5	5	
35	N34	5	5	5	5	5	5	5	
36	N35	5	5	4	5	4	5	5	
37	N36	5	5	5	5	5	5	5	
38	N37	5	5	5	5	5	5	5	
39	N38	5	5	4	5	5	5	5	
40	N39	5	5	4	5	5	5	5	
41	N40	5	5	5	4	5	5	5	
42	N41	5	5	5	5	5	5	5	
43	N42	5	5	5	5	5	5	5	
44	N43	5	5	4	4	4	4	5	
45	N44	4	3	4	3	4	4	4	
46	N45	3	4	3	4	5	5	5	
47	N46	3	4	3	4	5	5	5	
48	N47	3	4	3	4	5	5	5	
49	N48	3	4	3	4	5	5	5	
50	N49	3	4	3	4	5	5	5	
51	N50	3	4	3	4	5	5	5	
52	N51	3	4	3	4	5	5	5	
53	N52	3	4	3	4	5	5	5	
54	N53	3	4	3	4	5	5	5	
55	N54	3	4	3	4	5	5	5	
56	N55	3	4	3	4	5	5	5	
57	N56	3	4	3	4	5	5	5	
58	N57	3	4	3	4	5	5	5	
30	N29	5	5	5	4	5	5	5	
31	N30	5	5	5	5	5	5	5	
32	N31	5	5	4	3	5	5	5	
33	N32	5	5	5	4	5	5	5	
34	N33	5	5	5	5	5	5	5	
35	N34	5	5	5	5	5	5	5	
36	N35	5	5	4	5	4	5	5	
37	N36	5	5	5	5	5	5	5	
38	N37	5	5	5	5	5	5	5	
39	N38	5	5	4	5	5	5	5	
40	N39	5	5	4	5	5	5	5	
41	N40	5	5	5	4	5	5	5	
42	N41	5	5	5	5	5	5	5	
43	N42	5	5	5	5	5	5	5	
44	N43	5	5	4	4	4	4	5	
45	N44	4	3	4	3	4	4	4	
46	N45	3	4	3	4	5	5	5	
47	N46	3	4	3	4	5	5	5	
48	N47	3	4	3	4	5	5	5	
49	N48	3	4	3	4	5	5	5	
50	N49	3	4	3	4	5	5	5	
51	N50	3	4	3	4	5	5	5	
52	N51	3	4	3	4	5	5	5	
53	N52	3	4	3	4	5	5	5	
54	N53	3	4	3	4	5	5	5	
55	N54	3	4	3	4	5	5	5	
56	N55	3	4	3	4	5	5	5	
57	N56	3	4	3	4	5	5	5	
58	N57	3	4	3	4	5	5	5	

RESULTADOS TABLA  
VARIABLE 2



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y desempeño en profesionales de la salud en una línea de teleorientación de una entidad estatal Lima, 2023.", cuyo autor es PAREDES PASCUAL RUTHER ROMULO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE <b>DNI:</b> 06776978 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 09-08-2023 09:45:40

Código documento Trilce: TRI - 0621679