



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Nivel de Satisfacción y Desempeño laboral en cirujanos dentistas
de consultorios particulares de Chiclayo.**

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

AUTOR:

Olivera Pedraza, Boris Mario Odon (ORCID: 0000-0001-7495-0920)

ASESOR:

Mg. Ñique Carbajal, César Armando (ORCID: 0000-0001-6442-9656)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi familia, por apoyarme siempre íntegramente y, sobre todo, a mi abuelo que fue como un padre para mí y ahora me cuida desde el cielo.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme cumplir uno de mis objetivos, siendo mi guía y a mi madre por haberme dado la vida y educación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS.....	31

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de satisfacción laboral.....	13
Tabla 2 Nivel de desempeño laboral.....	14
Tabla 3 Asociación entre satisfacción y desempeño laboral.....	15
Tabla 4 Relación entre satisfacción y desempeño laboral.....	16

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Nivel de satisfacción laboral.....	13
Figura 2 Nivel de desempeño laboral.....	14
Figura 3 Relación entre satisfacción y desempeño laboral.....	16

RESUMEN

En la presente investigación, el objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo. El tipo de estudio fue de naturaleza básica y enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. La población objetivo fue de 113 cirujanos dentistas que laboran en el centro de Chiclayo de los cuales, 82 dieron respuesta al instrumento. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento, un cuestionario para cada variable. El resultado obtenido muestra que el mayor nivel de satisfacción laboral fue el de promedio con 40.24% mientras que el mayor nivel de desempeño laboral fue el alto con 95.12%. Asimismo, existe una relación moderada entre las variables nivel de satisfacción y desempeño laboral ya que tienen un valor de asociación de 0.354 según la prueba V de Cramer. Con estos resultados se pudo afirmar que, a mayor satisfacción laboral, aumenta el nivel de desempeño laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Desempeño laboral, Cirujano dentista.

ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to determine the relationship between the level of satisfaction and job performance in dental surgeons from private offices in the center of Chiclayo. The type of study was basic nature and quantitative approach with a non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design. The target population was 113 dental surgeons working in the Chiclayo center, which 82 responded to the instrument. The technique used was the survey and a questionnaire for each variable as an instrument. The result obtained shows that the highest level of job satisfaction was the average with 40.24% while the highest level of job performance was high with 95.12%. Likewise, there is a moderate relationship between the variables level of satisfaction and job performance since they have an association value of 0.354 according to Cramer's V test. With these results, it can be affirmed that, with a greater job satisfaction, the level of job performance increases.

Keywords: Job satisfaction, Job performance, Dental surgeon.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es muy importante en cualquier tipo de profesión, ya que de ella depende la tranquilidad o motivación para realizar un trabajo eficiente (Scanlan, J., et al., 2019). Una buena satisfacción laboral se ha descrito como una condición de emoción positiva (Vargas, S., et al., 2019). Por otro lado, ha sido dividida entre factores intrínsecos como el reconocimiento, el nivel de responsabilidad y los objetivos de trabajo, y factores extrínsecos que incluyen las condiciones laborales, la política de trabajo y el ingreso presupuestal (Al-Buainain et al., 2019). La Organización Mundial de la Salud indica que, si ciertamente, la satisfacción laboral no es un elemento de la salud, sí surte efecto en la salud mental y física de los trabajadores (OMS 2010, p. 31).

El desempeño laboral podría deducirse como un comportamiento relacionado al cumplimiento o no de algún logro o tarea en un tiempo determinado (Mauno, S., et al., 2019, Ángeles, M., et al., 2021). Durante mucho tiempo, su significado ha variado, ha ido desde tomarse como una tarea fija para un empleado hasta cumplir roles dinámicos dentro de las organizacionales como las actuales, contribuyendo así en los logros de la institución (Carpini, J., et al., 2017). Es por esto que se conforma por actividades concretas, observables y medibles según Menendez (2019).

En las instituciones, el rendimiento laboral compone uno de los factores determinantes para alcanzar los objetivos trazados y sobrevivir en el mercado (Osamiefan, L., et al., 2016). Los operarios deben qué es lo que las organizaciones esperan de ellos, a la vez que deben saber cómo lograr un alto desempeño en sus labores (Islami, X., et al., 2018); por este motivo, es de gran interés que los operarios sean calificados en relación a la labor ejecutada, de forma que este resulte idóneo y concuerde con las necesidades de la institución (Dal Corso, L., et al., 2019). No obstante, Pastor (2018) indica que esto no es lo único importante para mejorar el desempeño laboral, en su estudio aclara que un gran clima institucional refleja un buen rendimiento en las labores. Es probable que las personas insatisfechas abandonen la organización y, como resultado, los trabajadores que se quedan demostrarían un desempeño laboral deficiente y podrían sabotear el trabajo o dejarlo (Seraj, B., et al., 2014)

La satisfacción laboral representa un factor esencial en cuanto al desempeño laboral debido a que los trabajadores pueden percibir un mejor o peor ambiente a la vez que esto determina el tipo de actuar hacia la organización y hacia los clientes que acuden a ella (Mora, J., et al., 2016, Vera, N., et al., 2018).

El no tener actitud para realizar las cosas, no genera resultados (Castro, R., 2018). Las actitudes laborales son elementales para predecir el comportamiento ya que estas se reflejan en el desempeño laboral y pueden afectar la satisfacción del cliente dentro y fuera de cualquier tipo de institución como el sector odontológico donde la satisfacción de los dentistas, a través de las relaciones laborales, puede alterar el tratamiento (Lo-Sasso et al., 2015, Plessas, A., et al., 2018). Esto se evidencia según el estudio de Polanco, et al. (2017) donde se indica que las condiciones de trabajo que da la organización a sus trabajadores influyen en el desempeño de los mismos.

Estudios muestran que la satisfacción laboral del cirujano dentista muchas veces genera un impacto en el desempeño de sus tareas diarias (Balasubramanian, M., et al., 2018) y engloba varios factores, tales como: problemas financieros, relación odontólogo - paciente, tipo de trabajo asignado, la fobia de los pacientes para ser atendidos, tiempo de trabajo y tiempo personal, seguridad laboral, asperezas entre compañeros, relaciones personales, salario, estrés, entre otros (Cui, X., et al., 2017, Thang Le, V., 2021).

Conforme a un estudio realizado en un hospital de este departamento, encontraron que los trabajadores que se sentían en un buen clima laboral demostraban un mejor desempeño en sus labores. (Lache, 2020), No obstante, el enfoque no es netamente dirigido a los cirujanos dentistas.

Frente a este contexto y ante la ausencia de evidencia suficiente, se hizo necesario implementar un estudio en la ciudad de Chiclayo que evaluara la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño del mismo en el cirujano dentista de consultorios particulares, lo cual nos llevó a plantear el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares en Chiclayo?

La presente investigación se justificó porque brinda información actualizada y valiosa sobre la satisfacción y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares en Chiclayo, el cual sirve como base para futuras investigaciones. Asimismo, el estudio no solo beneficia a los dentistas encuestados, sino también a todos los profesionales con los que se relacionen, esto ayuda a mejorar la condición de atención que se brinda a los pacientes que asisten a la consulta privada.

Como objetivo general se tiene: determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo.

Los objetivos específicos son: Establecer el nivel de satisfacción laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares de Chiclayo y Establecer el nivel de desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares de Chiclayo.

Como hipótesis se planteó que el nivel de satisfacción se relaciona con el desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se basa en la búsqueda de antecedentes internacionales y nacionales. Por ejemplo, Halawani, L., et al., (2021), realizaron un estudio para correlacionar la satisfacción laboral y el impacto en el desempeño y calidad de atención. Se midió mediante un cuestionario a 226 trabajadores de la salud. Los resultados arrojaron que el 38% de ellos tuvieron un nivel de satisfacción medio, mientras que el 52.7% tuvo un nivel de satisfacción bajo. Concluyeron que ambas variables están fuertemente asociadas.

Al-Buainain, F., et al., (2019) realizaron un estudio donde analizaron la satisfacción laboral y sus factores relacionados en dentistas de una clínica en los Emiratos Árabes Unidos. Se realizó mediante una encuesta de la Asociación Dental Americana (ADA), previamente modificada, a 197 dentistas en la ciudad de Dubai y Sharjah. El cuestionario consistió en 4 secciones principales utilizando la escala Likert de 5 puntos. Concluyeron que la satisfacción laboral de los odontólogos de EAU es mayor en comparación a otros países, a la vez que los mayores niveles de satisfacción están ligados a las relaciones con los pacientes y colegas.

Así también, Hamasha, et al (2019), realizaron un estudio en el servicio de odontología en el National Guard Health Affairs (NGHA) en Arabia Saudita. La información fue recolectada a través de un único cuestionario a 357 trabajadores, en el cual se evaluaba el nivel de satisfacción laboral, concluyendo que presentaban un bajo nivel.

Matjila, et al. (2019), realizaron un estudio para evaluar el nivel de satisfacción laboral de 100 dentistas en el distrito de Tshwane. Evaluaron la variable mediante un cuestionario de preguntas cerradas. Concluyeron que los odontólogos se encuentran mayormente satisfechos que insatisfechos, sin embargo, está altamente influenciado por los ingresos salariales.

Del mismo modo, en el ámbito nacional encontramos una investigación como la de Quito (2017), quien determinó la relación entre el nivel de satisfacción

y el desempeño laboral. El estudio se realizó mediante un cuestionario a 383 trabajadores y técnicos asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia en la ciudad de Huaraz. Concluyó que la mayoría de trabajadores con buen desempeño laboral estaban satisfechos laboralmente, por lo tanto, existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores.

Chara (2020), realizó una investigación con la finalidad de valorar el nivel de satisfacción profesional de los dentistas en actividad laboral en la región de Puno en los meses de julio a setiembre del 2019. Utilizó un cuestionario validado y modificado en una población de 282 odontólogos con dimensiones de satisfacción laboral, financiera y personal. Tuvo como resultado que financieramente los dentistas tienen un deficiente nivel de satisfacción.

Fuentes (2020) realizó un estudio para determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de cirujanos dentistas de consulta privada en la ciudad de Puno. Los datos se recolectaron mediante cuestionarios virtuales en 317 encuestados. Concluyó que ambas variables están fuertemente relacionadas, a la vez que el 59.6% de los cirujanos dentistas presentaban un bajo nivel de desempeño laboral.

Vilchez (2018), ejecutó una investigación para determinar la relación entre desempeño laboral y la gestión del talento humano. Se realizó una encuesta a través de un cuestionario validado a un total de 50 trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús en la ciudad de Lima. Concluyó que ambas variables están relacionadas, a la vez que el 60% de los trabajadores se encontraban muy de acuerdo con su desempeño laboral.

En el ámbito regional, la investigación de Rios (2017) realizó un estudio para determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en profesionales de salud de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque. El estudio se realizó con el uso de dos cuestionarios con 36 y 8 ítems respectivamente. Obtuvo como resultado que ambas variables están relacionadas positivamente. A mayor

satisfacción, habrá mejor desempeño laboral.

Asimismo, Lache (2020) demostró la relación entre el clima organizacional y la productividad del trabajador. La recopilación de datos se hizo mediante un cuestionario y test de productividad a 37 trabajadores del servicio de Imagenología del Hospital Regional de Lambayeque. Concluyó que ambas variables están relacionadas significativamente ya que el promedio de clima organizacional y productividad no fue tan alto como se esperaba por lo que se debe mejorar para aumentar la productividad.

Bases teóricas

Satisfacción laboral

Satisfacción proviene del latín *satisfactio*. Es el motivo, sensación o acto de satisfacer. Se trata de cumplir el deseo o gusto, saciar un apetito o compensar una exigencia (RAE, 2014).

Mientras que, el significado de laboral, se relaciona al trabajo. Es lo que refiere al esfuerzo realizado por los seres humanos para lograr un objetivo (Pérez, J., 2011, Santos, E., et al., 2019).

Con estas definiciones, Pérez (2011) explica que la satisfacción laboral es el grado de confort de una persona en proporción al entorno. Incluye también el pago, relaciones personales, el modelo de trabajo y la seguridad laboral. Dentro de las relaciones laborales, puede ocurrir que se formen comparaciones entre compañeros de trabajo o con algún empleo previo, esto puede influir en que el nivel de satisfacción laboral baje si es que el trabajador se siente en desventaja hacia otro compañero o si su anterior trabajo era mejor que el actual.

De igual forma, Moccia (2016) comenta que, a mayor nivel de satisfacción laboral, habrá mayor compromiso del personal de trabajo con su

labor.

Desempeño laboral

(Moreno et al, 2016) Es la manera en que los trabajadores realizan sus labores. Mientras mayor sea el compromiso, mejor será el desempeño de los mismos, con el cual habrá un aumento en la productividad de la institución. Algunos de los factores determinantes del desempeño laboral son: Los incentivos, correcto trabajo en equipo, ascensos y estabilidad laboral y reconocimiento a su labor (p. 17). Se debe tener presente que el trabajo dignifica a la persona. Todo trabajo tiene un lado objetivo el cual está de la mano con la remuneración, y un lado subjetivo que trasciende y nos motiva a hacer los mejor por los demás (Cubas, M. 2013).

Según Sverke, M., et al. (2019), el desempeño laboral se considera como el valor previsto por una organización sobre los comportamientos acumulados por un individuo durante un cierto periodo de tiempo, este individuo puede participar en un conjunto de comportamientos que afecten la efectividad de la organización de manera positiva o negativa.

De acuerdo con Welter, et al. (2014), el recurso humano es lo fundamental en las organizaciones ya que cada laborador aporta un valor a la empresa. De ellos depende los logros de los objetivos y las metas, es por esto que siempre se debe evaluar el desempeño e identificar las habilidades y debilidades (p. 216).

De igual modo, los autores mencionan que los trabajadores deben mantenerse aprendiendo para así superarse día a día. Dicho esto, los gerentes están encargados de mantener una evaluación constante para así identificar las dificultades que no permitan un eficiente desempeño laboral (p. 216).

Llevar una correcta evaluación del desempeño en los trabajadores trae ciertas ventajas tales como:

- Mejorar el desempeño.
- Identificar debilidades y fortalezas.
- Planificación y desarrollo de la carrera profesional. (p. 216)

➤ Proactividad:

Muchas investigaciones indican que la proactividad está relacionada a integrarse socialmente con sus compañeros de trabajo y, a la vez, mantenerse en la empresa con un mayor compromiso y esfuerzo (Cooper, T., 2014).

➤ Capacidad de servicio:

Es la calidad de atención hacia los usuarios, se caracteriza porque cada operador debe adecuarse a la necesidad de cada paciente demostrando empatía y trato amable (Ramya, N., et al., 2019).

➤ Conocimientos:

Pilar fundamental para la atención odontológica el cual se basa en un aprendizaje continuo acerca de la prevención y solución de enfermedades bucales que se presenten en la atención diaria (Ramírez, A., 2009).

➤ Diligencias en el trabajo:

Se basa en el cuidado y precisión para la realización correcta de una tarea de forma rápida y efectiva, a la vez que se deben seguir las normas internas de la institución donde se labora (Chiang, et al. 2009).

Marco Conceptual:

- Satisfacción laboral: “Estado emocional positivo o agradable el cual es resultado de la vivencia durante la jornada laboral, esto se alcanza satisfaciendo ciertas demandas individuales a través de su trabajo”. (Andresen, M., Domsch, M., Cascorbi, A., 2007).

- Desempeño laboral: Facultad de la cual dispone una persona para ejecutar deberes, obligaciones pertenecientes a su cargo o desarrollar competencias profesionales que exige su puesto de trabajo. (Puig, M., 2016).

- Odontólogo: Profesional de la salud especializado en el cuidado de los dientes, las encías y otros tejidos de la boca. También se le llama dentista. (RAE, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Básica.

Diseño de investigación:

El estudio fue de enfoque cuantitativo, con corte transversal por el número de observaciones, con diseño no experimental ya que no se manipularon las variables de estudio y correlacional por la actividad entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

- Nivel de satisfacción laboral: Variable independiente, cualitativa y de escala nominal.
 - **Definición conceptual:** Grado de confort de una persona en proporción a su entorno y las motivaciones organizacionales (Pérez, J., et al., 2011).
 - **Definición operacional:** El nivel de satisfacción laboral se determinará a través del cuestionario validado de “Escala de Opiniones SL – SPC”, el cual consta de 27 ítems y mide la dimensión satisfacción laboral.
 - **Indicadores:** La dimensión satisfacción laboral tuvo 4 indicadores:
 - Tipo de trabajo asignado: 8 ítems
 - Seguridad laboral: 9 ítems
 - Relación personal y/o social: 5 ítems
 - Beneficios económicos: 5 ítems.
 - **Escala de medición:**
 - Total desacuerdo: 1 punto

En desacuerdo: 2 puntos
Indeciso: 3 puntos
De acuerdo: 4 puntos
Total de acuerdo: 5 puntos.

- Nivel de desempeño laboral: Variable dependiente, cualitativa y de escala nominal.

- **Definición conceptual:** Manera en que los trabajadores realizan sus labores (Moreno, L., et al., 2016) ya que de ellos depende para lograr los objetivos y las metas (Werther, W., et al., 2014).

- **Definición operacional:** El nivel de desempeño laboral se determinará a través del cuestionario validado “Evaluación de desempeño laboral”, el cual consta de 11 ítems y mide las dimensiones de Proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y Diligencias en el trabajo.

- **Indicadores:**

Proactividad: 3 indicadores con un ítem cada uno

Capacidad de servicio: 3 indicadores con un ítem cada uno

Conocimiento: 2 indicadores con un ítem cada uno

Diligencia en el trabajo: 3 indicadores con un ítem cada uno.

- **Escala de medición:**

Total desacuerdo: 10 puntos

En desacuerdo: 20 puntos

Indeciso: 30 puntos

De acuerdo: 40 puntos

Total de acuerdo: 50 puntos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

1030 cirujanos dentistas de consultorios particulares en Chiclayo.

Población objetivo: cirujanos dentistas que laboran en el centro de Chiclayo, los cuales fueron 113, a quienes se les entregó el instrumento de evaluación y devolvieron los instrumentos completos 82 de ellos.

Criterios de inclusión

- Cirujanos dentistas colegiados que laboran en consultorios particulares del centro de Chiclayo.
- Cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo que no tenían cargo de dirección administrativa.

Criterios de exclusión

- Cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo que eran dueños del establecimiento.
- Cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo que se encontraban de vacaciones.
- Cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo que se negaron a participar del estudio.
- Cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo que llenaron incorrectamente los cuestionarios.

Muestra y muestreo

Para que la muestra fuese representativa, se tomó a toda la población de cirujanos dentistas laboradores en el centro de la ciudad de Chiclayo durante el mes de noviembre del 2021.

Unidad de análisis

Cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica: encuesta.

Instrumentos:

Para recoger los datos de la variable nivel de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario validado “Escala de opiniones SL – SPC” el cual tiene una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.84 (Boada, N. 2019) y contó con 27 preguntas.

Para recoger los datos de la variable nivel de desempeño laboral se utilizó el cuestionario validado “Evaluación de desempeño laboral” con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.88 (Boada, N. 2019) y contó con 11 preguntas.

3.5. Procedimiento:

- 1) Aprobación del proyecto de tesis: Se solicitó la aprobación del proyecto a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo.
- 2) Recolección de la muestra:
 - a. Una vez se obtuvo la aprobación del proyecto por la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, se realizó un censo en todo el centro de Chiclayo ya que es ahí la mayor concentración de consultorios particulares de toda la ciudad.
 - b. Una vez ubicados los consultorios en el centro de Chiclayo, se les explicó el motivo del estudio y se les hizo entrega del consentimiento informado.

- c. Se procedió a aplicar los cuestionarios físicos a los cirujanos dentistas que aceptaron participar de manera voluntaria en el estudio de investigación.
- d. Una vez terminada la recolección de datos físicos, se procedió a contactar a los cirujanos dentistas restantes mediante las redes sociales explicándoles el motivo del mensaje y finalidad del estudio de investigación.
- e. A aquellos que respondieron el mensaje aceptando participar voluntariamente en el estudio se les envió el enlace para el llenado de la encuesta virtual.

3.6. Método de análisis de datos

Para determinar la correlación entre las variables de estudio se utilizó la prueba estadística de V de Cramer. El análisis estadístico de los datos se hizo mediante el programa MegaStat el cual es un complemento de la hoja de Excel.

3.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación se presentó a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo. El proyecto de investigación consideró y respetó los cuatro principios básicos de la ética en la investigación.

Autonomía:

La participación de los cirujanos dentistas fue de forma voluntaria, sin cohesión institucional o personal.

Beneficencia:

El beneficio indirecto para los administradores de los consultorios particulares fue el de tener conocimiento acerca de los niveles de satisfacción y desempeño laboral de sus cirujanos dentistas trabajadores y poder actuar ante el resultado.

No maleficencia:

Se preservó la confidencialidad del cirujano dentista participante ya que la única finalidad fue cumplir con los objetivos planteados de la investigación. De igual manera, los participantes no fueron expuestos ante algún tipo de daño ya sea físico o mental.

Justicia:

Se brindó un trato apropiado e igualitario a cada uno de los cirujanos dentistas participantes de la investigación.

IV. RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo. Es por esto que primero se describieron los resultados de las variables independiente y dependiente, respectivamente, para luego hallar la relación entre ambas.

Tabla 1. Nivel de satisfacción laboral

Nivel de satisfacción	Cirujanos dentistas	%
Muy insatisfecho	1	1.22%
Insatisfecho	13	15.85%
promedio	33	40.24%
Satisfecho	7	8.54%
Muy satisfecho	28	34.15%
Total	82	100.00%

Según distribución, el 1.22% de los 82 cirujanos dentistas encuestados se encuentran muy insatisfechos laboralmente y el 15.85%, insatisfechos; mientras que el 8.54% manifestó sentirse satisfecho laboralmente y el 34.15%, muy satisfecho. El mayor grupo (40%) obtuvo un nivel de satisfacción promedio, como se evidencia en la tabla 1 y figura 1.

Figura 1. Nivel de satisfacción laboral

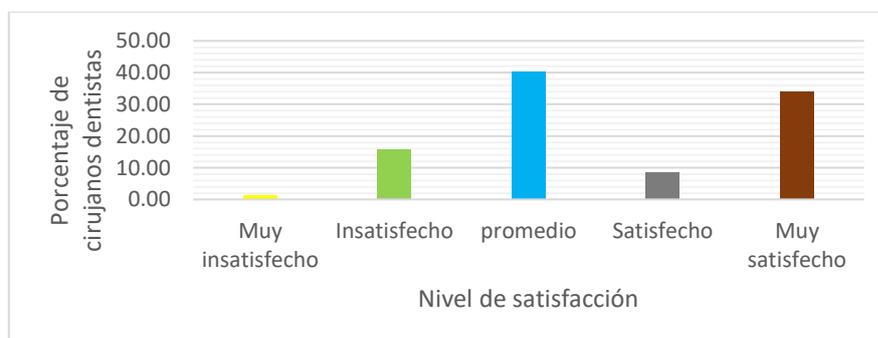


Tabla 2. Nivel de desempeño laboral

Nivel de desempeño laboral	Cirujanos dentistas	%
Alto	78	95.12%
Medio	4	4.88%
Total	82	100.00%

Según distribución, el 95.12% de los 82 cirujanos dentistas encuestados presentaron un alto desempeño laboral, mientras que el 4.88% obtuvo un nivel de desempeño medio. Ninguno obtuvo un nivel de desempeño bajo, como se observa en la tabla 2 y figura 2.

Figura 2. Nivel de desempeño laboral

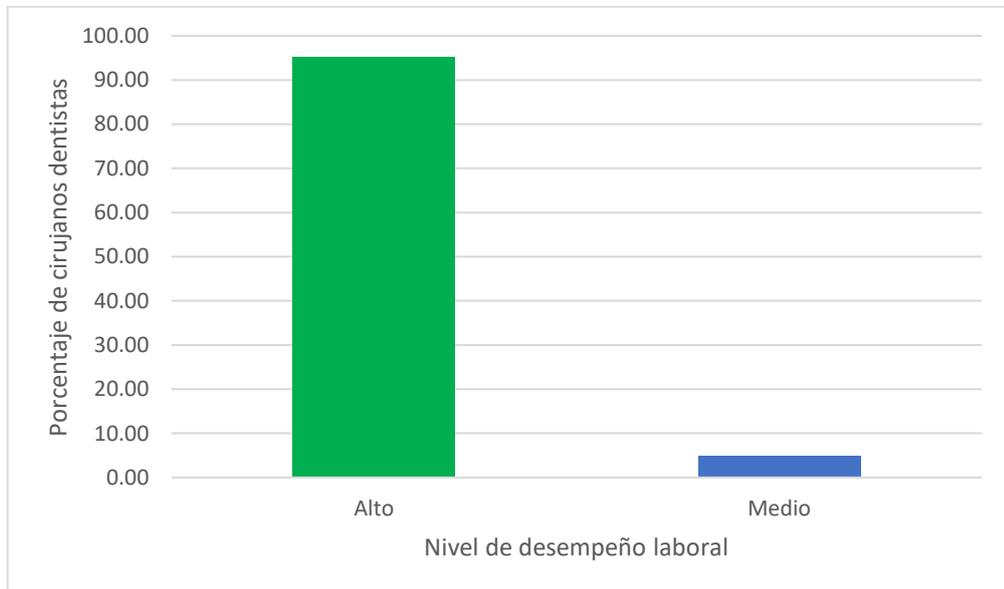


Tabla 3. Asociación entre satisfacción y desempeño laboral

		Alto	Medio	Total
insatisfecho	Observed	11	3	14
	% of column	14.1%	75.0%	17.1%
promedio	Observed	32	1	33
	% of column	41.0%	25.0%	40.2%
Satisfecho	Observed	35	0	35
	% of column	44.9%	0.0%	42.7%
Total	Observed	78	4	82
	% of column	100.0%	100.0%	100.0%

chi-
10.30 square
2 df
.0058 p-value

Cramér's
.354 V

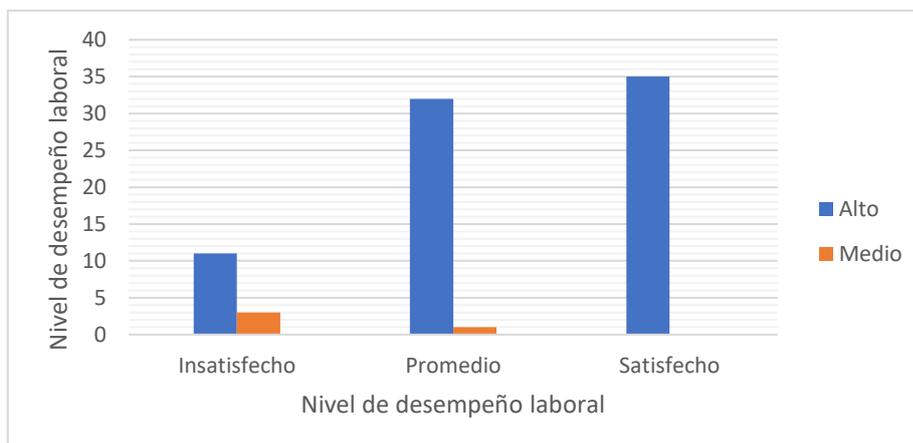
Al evaluar la asociación entre satisfacción y desempeño laboral con la prueba V de Cramér se obtuvo un valor de 0.354, lo cual indica que existe una asociación moderada entre ambas variables, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 4. *Relación entre satisfacción y desempeño laboral*

Nivel de satisfacción laboral	Nivel de desempeño laboral		Total general
	Alto	Medio	
Insatisfecho	11	3	14
Promedio	32	1	33
Satisfecho	35	0	35
Total	78	4	82

Según distribución, todos los cirujanos dentistas que se encuentran satisfechos laboralmente, cuentan con un alto nivel de desempeño laboral (35), a la vez que la mayoría con satisfacción promedio tienen un alto nivel de desempeño laboral (32) como se evidencia en la tabla 4 y figura 4.

Figura 3. *Relación entre satisfacción y desempeño laboral*



V. DISCUSIÓN

En esta investigación, con respecto al objetivo general, se hizo el planteamiento de determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los cirujanos dentistas trabajadores de consultorios particulares en el centro de Chiclayo. Se pudo encontrar que el valor de V de Cramér es de 0.354, lo cual indica que existe asociación moderada (valor: ≥ 0.2 – ≤ 0.6) entre ambas variables. Esto significa que el nivel de satisfacción laboral que sienten los cirujanos dentistas tiende a relacionarse con el nivel de desempeño laboral de estos mismos en cuanto a la proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y las diligencias en el trabajo. Frente a esto, se acepta la hipótesis de investigación donde refiere que existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares en el centro de Chiclayo.

Estos resultados son corroborados por Halawani, L., et al., (2021) donde concluyeron que ambas variables están fuertemente asociadas. En cuanto a la variable satisfacción laboral, el 52% de sus encuestados tuvo un bajo nivel de satisfacción a contraste de nuestro estudio, donde el mayor porcentaje (40%) obtuvo un nivel de satisfacción medio. De igual forma, Quito (2017) en su investigación, concluyó que la mayoría de trabajadores con buen desempeño estaban satisfechos laboralmente; de igual manera, en el estudio de Chará (2020) se determinó que los cirujanos dentistas con bajo nivel de satisfacción se daba por problemas en cuanto a la retribución monetaria.

Asimismo, Ríos (2017) obtuvo que las variables satisfacción y desempeño laboral estaban relacionadas positivamente en profesionales de la salud que cumplían labor en la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque; a la vez, Lache (2020), demostró que el nivel de satisfacción dentro de la organización no fue tan alto como se esperaba por lo que el nivel de productividad del personal de salud también se vio afectado.

En cuanto a la variable nivel de satisfacción laboral, de 82 cirujanos dentistas, el mayor porcentaje que se obtuvo en nuestro estudio fue un nivel promedio con 40.24%, mientras que Al-Buainain, F., et al., (2019) realizó un estudio en 197 evaluados, concluyendo que los odontólogos de EAU tienen un alto nivel de satisfacción laboral. Este nivel de satisfacción laboral alto también se pudo encontrar en el estudio de Matjilla donde la mayor influencia está en los ingresos salariales. Esta diferencia entre niveles podría deberse al número y a las características sociodemográficas entre las poblaciones estudiadas.

Los resultados encontrados en la medición de la variable desempeño laboral indicaron que el 95.12% consideró tener un alto nivel de desempeño. Estos resultados se contrastan con el estudio de Vilchez (2018) donde el 60% de los 50 trabajadores del puesto de salud se encontraban muy de acuerdo con su desempeño laboral. No obstante, en el estudio realizado por Fuentes (2020), el 59.6% de los encuestados presentaron un bajo nivel de desempeño laboral. Esto puede deberse a que su muestra poblacional fue mucho más extensa que la del presente estudio y así se logra disminuir el sesgo.

Por último, una de las limitaciones del estudio fue que solo se lograron incluir a 82 cirujanos dentistas de un total de 113. No participaron 31 odontólogos debido a que se encontraban en los criterios de exclusión, se encontraban de vacaciones y decidieron no participar en el estudio. Cabe aclarar que otra limitación fue que muchos

VI. CONCLUSIONES

1. La satisfacción y desempeño laboral sí se encuentran relacionadas entre sí en los cirujanos dentistas de consultorios particulares de Chiclayo. Teniendo como base estos resultados, un aumento en la satisfacción laboral, vendría acompañado de una mejora en su desempeño laboral. Asimismo, una baja satisfacción laboral conllevaría un menor desempeño laboral.
2. El nivel de satisfacción laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares de Chiclayo fue promedio con 40.24%, seguido de muy satisfecho con 34.15%, Insatisfecho con 15.85%, satisfecho con 8.54% y muy insatisfecho con 1.22%.
3. El nivel de desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares de Chiclayo fue Alto con 95.12% y medio con 4.88%. No se registró un nivel de desempeño bajo en ninguno de los encuestados.

VII. RECOMENDACIONES

1. Después de haberse comprobado la relación entre satisfacción y desempeño laboral en los cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo, se recomienda a los empleadores considerar siempre la satisfacción de sus trabajadores ya que es un elemento importante en el desempeño laboral de los mismos.
2. Se recomienda a los empleadores tener un control periódico, ya sea semestral o anual, manteniendo la medición del nivel de satisfacción y desempeño laboral. Asimismo, intervenir en los puntos bajos para aumentar sus niveles mediante un plan de mejora.
3. Adicionalmente, se sugiere a futuros investigadores, realizar estudios con mayor población encuestada con el fin de disminuir el sesgo que pueda producirse. Así también, que se realicen las evaluaciones de la variable desempeño laboral con diferentes evaluadores como el jefe inmediato superior o los mismos compañeros de trabajo con la finalidad de disminuir el sesgo de indulgencia que podría ocasionar la autoevaluación.
4. Por último, profundizar en una investigación sobre satisfacción y desempeño laboral experimental manipulando ambas variables. Como indica Hernández (2014), para lograr una deducción sobre causalidad, para así ver las variables desde distintos puntos de vista manipulándolas y así comprobar si una es influyente de la otra o viceversa.

REFERENCIAS

- Al – Buainain, F., Alzarouni, A., Alshamsi, H., Arab, A., Bader, F y Awad, M. (2019). Job satisfaction of U.A.E. Dental practitioners. *European Journal of Dentistry*, 13(03):354-360. <https://doi.org/10.1055/s-0039-1700186>
- Alikira, R. (2012). Job Satisfaction from Herzberg's two Factor Theory Perspective [Ensayo]. <https://www.grin.com/document/208232>
- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Journal Labor Res*, 28, pp. 714-734. <http://dx.doi.org/10.1007/s12122-007-9010-5>
- Ángeles, M., Vásquez, P., Quiñoá, L. (2021). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2021.11.006>
- Balasubramanian, M., Spencer, A., Short, S., Watkins, K., Chrisopoulos, S., Brennan, D. (2016). Job satisfaction among migrant dentist in Australia: Implications for dentist migration and workforce policy. *Australian Dental Journal*, 61(2):174-82. <https://doi.org/10.1111/adj.12370>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8684>
- Carpini, J.A., Parker, S.K. (2017). *The bigger picture: How OCBs fit within a broader conceptualization of work performance*. <http://dx.doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190219000.001.0001>

- Castro, R. (15 de marzo de 2018). *La actitud en el ámbito empresarial: ¿Lo es todo?* [Mensaje en un blog]. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/at/actitud-ambito-empresarial/>
- Chara, O. (2020). *Nivel de satisfacción profesional de los odontólogos colegiados activos de la región de Puno, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14419>
- Chiang, M. Salazar, M. Martín, M. Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839297002>
- Cooper-Thomas, H. D., Paterson, N., Stadler, M., & Saks, L. (2014). The relative importance of proactive behaviors and outcomes for predicting newcomer learning, well-being, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 84(3), 318-331. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2014.02.007>
- Cui, X., Dunning, D. (2017). Satisfaction among early and mid – career dentist in a metropolitan dental hospital in China. *Journal of Healthcare Leadership*, 2017(9):35-45. <https://doi.org/10.2147/JHL.S137071>
- Dal Corso, L., De Carlo, A., Carluccio, F., Girardi, D., Falco, A. (2019). An Opportunity to Grow or a Label? Performance Appraisal Justice and Performance Appraisal Satisfaction to Increase Teachers' Well-Being. *Frontiers in psychology*, 10(2361). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02361>
- Fuentes, J. (2020). *Relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en el contexto de la pandemia global COVID-19 en cirujanos dentistas en consulta privada de la ciudad de Puno – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16446>

- Halawani, L., Halawani, M., Beyari, G. (2021). Job satisfaction among Saudi healthcare workers and its impact on the quality of health services. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 10(5):1873-1881. https://dx.doi.org/10.4103%2Fjfmmpc.jfmmpc_2236_20
- Hamasha, A., Alturki, A., Alghofaili, N., Alhomaied, A., Alsanee, F., Aljaghwan, F., Alhamdan, M., El-Metwally, A. (2019). Predictors and Level of Job Satisfaction among the Dental Workforce in National Guard Health Affairs. *Journal of International Society of Preventive and Community Dentistry*, 9(1):89-93. https://dx.doi.org/10.4103%2Fjispcd.JISPCD_418_18
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Islami, X., Mulolli, E., Mustafa, N. (2018). Using Management by Objectives as a performance appraisal tool for employee satisfaction. *Future Business Journal*, 4(1):94-108. <https://doi.org/10.1016/j.fbj.2018.01.001>
- Lache, J. (2020) *Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional de Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42827>
- Lo Sasso, A., Starkel, R., Warren, M., Guay, A., Vujicic, M. (2015). Practice settings and dentists' job satisfaction. *Revista JADA*, 146(8). <https://jada.ada.org/article/S0002-8177%2815%2900347-5/pdf>
- Luzzi, L., Spencer, A. J., Jones, K., Teusner, D. N. (2005). Job satisfaction of registered dental practitioners. *Australian Dental Journal*, 50(3):179-85. <https://doi.org/10.1111/j.1834-7819.2005.tb00358.x>

- Matjila, S., Madiba, T., Annandale, L., Olutola, B. (2019). Assessment of job satisfaction among dentists working in different settings in the Tshwane metro. *South African dental journal*, 74(5):230-235.
<http://dx.doi.org/10.17159/2519-0105/2019/v74no5a2>
- Mauna, S., Kubicek, B., Feldt, T., Minkinen J. (2019). Intensified job demands and job performance: Does SOC strategy use make a difference? *Industrial Health*, 58(3):224-237. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2019-0067>
- Menendez, C. (2019). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los cirujanos dentistas de la clínica estomatológica de la universidad Alas Peruanas Arequipa – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9652>
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Revista Papeles del psicólogo*, 37(2):143-151. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77846055007>
- Mora, J., Mariscal, Z. (2016). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, política y Valores*, 7(100). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Moreno, L., Ramirez, K., Tamani, G. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Fondecyt*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1310>
- Organización Mundial de la Salud (2010). Entornos Laborables Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte.
https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Osamiefan, L., Izuagbe, R. (2016). Impacto f Organisational and Psychological Factors on the Job Performance of Personnel in Private University Libraries in

South-South Nigeria. *Open Access Library Journal*, 3(3).
<http://dx.doi.org/10.4236/oalib.1102419>

Pastor, A. (2017) *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>

Pérez, J., Gardey, A. (2011). Definición de: Definición de satisfacción laboral.
<https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>

Plessas, A., Delgado, M., Nasser, M., Hanoch, Y., Moles, D. (2018). Impact of stress on dentists' clinical performance. A systematic review. *Community dental health*, 35(1), 9-15. https://doi.org/10.1922/cdh_4118plessas07

Polanco, A., García, M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Revista Libre Empresa*, 14(1), 111-131.
<https://doi.org/10.18041/libemp.2017.v14n1.27105>

Puig Delgado, M. (2016). Consideraciones sobre el desempeño profesional del profesor. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3).
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/988/193>

Quito, E. (2017) *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29672>

Ramírez A. (2009) La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual. *Anales de la Facultad de medicina*, 70(3):217-224.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832009000300011&script=sci_arttext

Ramya, N., Kowsalya, A., Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2).

https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS

Real Academia Española. Odontología. En Diccionario de la lengua española.
Recuperado de: <https://dle.rae.es/odontolog%C3%ADa>

Real Academia Española. (s.f.) Satisfacción. En Diccionario de la lengua española.
Recuperado de: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>

Rios, J. (2017). *Satisfacción y desempeño laboral del profesional de salud en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque – 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/24945>

Santos, E., Fontenelle, I. (2019). The construction of meaning for the emotional labor. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(1).
<https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190089>

Scalzo, G. (2014). Cubas Benavides, Manuel Fernando (2013), Reflexiones para gobernar o dirigir correctamente la sociedad actual. Editorial Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. *Nuevas Tendencias*, 2014(92):77-80. <https://hdl.handle.net/10171/55974>

Scanlan, J., Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Services Research*, 62(19).
<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>

Seraj, B., Ghadimi, S., Mirzaee, E., Ahmadi, R., Bashizadeh, H., Ashfteh-Yazdi, K., Saheb, M., Kharazi, M., Jahanmehr, M. (2014). Job Satisfaction and its Influential Factors in Dental Academic Mebers in Tehran, Iran. *Annals of Medical and Health Sciences Research*, 4(2):192-197.
<https://dx.doi.org/10.4103%2F2141-9248.129035>

- Sverke, M., Lastad, L., Hellgren, J., Richter, A., Naswall, K. (2019). A Meta-Analysis of Job Insecurity and Employee Performance: Testing Temporal Aspects, Rating Source Welfare Regime, and Union Density as Moderators. *International journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14):25-36. <https://doi.org/10.3390/ijerph16142536>
- Thang Le, V., Dang, M., Kim, J., Yang, Y., Lee, D. (2021). Dentist Job Satisfaction: A Systematic Review and Meta-analysis. *International Dental Journal*, 1(9). <https://doi.org/10.1016/j.identj.2020.12.018>
- Vera, N., Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y sociedad*, 10(1), 180-186. <http://ref.scielo.org/48whz8>
- Vargas, S., Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79):149-176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1711>
- Werther, W., Davis, K. (2014). *Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano*. McGraw-Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Nivel de Satisfacción y desempeño laboral en el personal odontológico de consultorios particulares - Chiclayo 2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	- El nivel de satisfacción se relaciona con el desempeño laboral del personal odontológico de consultorios particulares en Chiclayo, 2021.	V.I.: Nivel de satisfacción laboral.	UNIDAD DE ANÁLISIS 1030 odontólogos de consultorios particulares en Chiclayo, 2021	Diseño de investigación: - No experimental - Transversal. - Correlacional.	Instrumento: - Cuestionario "Escala de opiniones SL – SPC" (2005) Confiabilidad 0.84 - Cuestionario "Evaluación de desempeño laboral". Confiabilidad 0.88
¿Cuál es el nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal odontológico de consultorios particulares en Chiclayo, 2021?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal odontológico de consultorios particulares – Chiclayo, 2021.					
Problemas específicos: 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal odontológico de consultorios particulares en Chiclayo, 2021? 2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el personal odontológico de consultorios particulares en Chiclayo, 2021?	Objetivos Específicos: 1. Establecer el nivel de satisfacción laboral del personal odontológico de consultorios particulares – Chiclayo, 2021. 2. Establecer el nivel de desempeño laboral en el personal odontológico de consultorios particulares – Chiclayo, 2021.		V.D.: Nivel de desempeño laboral.	POBLACIÓN Personal odontológico de consultorios particulares en Chiclayo, 2021 que cumpla con los criterios de selección.		

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS	RANGOS PUNTAJE TOTAL
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	Grado de confort de una persona en proporción a su entorno y las motivaciones organizacionales (Pérez, J., et al., 2011).	El nivel de satisfacción laboral se determinará a través del cuestionario de "Escala de Opiniones SL – SPC", el cual consta de 27 ítems y mide la dimensión satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Tipo de trabajo asignado	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	Total desacuerdo TD = 1	Muy satisfecho: 37 o más Satisfecho: 33 a 36 Promedio: 28 a 32 Insatisfecho: 24 a 27 Muy insatisfecho: 23 o menos	Muy satisfecho: 117 o más
				Seguridad laboral	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27	En desacuerdo D = 2	Muy satisfecho: 41 o más Satisfecho: 35 a 40 Promedio: 27 a 34 Insatisfecho: 20 a 26 Muy insatisfecho: 19 o menos	Satisfecho: 103 a 116
				Relación personal y/o social	6, 11, 13, 19 y 24	Indeciso I = 3	Muy satisfecho: 24 o más Satisfecho: 19 a 23 Promedio: 18 a 20 Insatisfecho: 12 a 17 Muy insatisfecho: 11 o menos	Promedio: 89 a 102
				Beneficios económicos	2, 5, 9, 10 y 16	De acuerdo A = 4	Muy satisfecho: 20 o más Satisfecho: 16 a 19 Promedio: 11 a 15 Insatisfecho: 08 a 10 Muy insatisfecho: 7 o menos	Insatisfecho: 75 a 88
NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	Manera en que los trabajadores realizan sus labores (Moreno et al 2016) ya que de ellos depende para lograr los objetivos y las metas (Werther, W., et al., 2014).	El nivel de desempeño laboral se determinará a través del cuestionario "Evaluación de desempeño laboral", el cual consta de 11 ítems y mide las dimensiones de Proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y Diligencias en el trabajo.	Proactividad	Iniciativa	Del 1 al 3	Total desacuerdo (1) = 10	Bajo: 70 o menos Medio: 80 – 100 Alto: 110 o más	Bajo: 250 o menos Medio: 260 – 370 Alto: 380 o más
				Búsqueda de oportunidades de mejora				
				Capacidad de respuesta				
			Capacidad de servicio	Fiabilidad	Del 4 al 6	En desacuerdo (2) = 20	Bajo: 70 o menos Medio: 80 – 100 Alto: 110 o más	
				Empatía				
				Capacidad de respuesta				
			Conocimientos	Conocimientos específicos del puesto	Del 7 al 8	Indeciso (3) = 30	Bajo: 40 o menos Medio: 50 – 70 Alto: 80 a más	
				Destreza para el uso de herramientas de trabajo				
			Diligencia en el trabajo	Cumplimiento del horario laboral	Del 9 al 11	De acuerdo (4) = 40	Bajo: 70 o menos Medio: 80 – 100 Alto: 110 o más	
				Presentación				
				Cumplimiento cuidadoso de indicaciones				
			Diligencia en el trabajo	Cumplimiento del horario laboral	Del 9 al 11	Total de acuerdo (5) = 50	Bajo: 70 o menos Medio: 80 – 100 Alto: 110 o más	
Presentación								
Cumplimiento cuidadoso de indicaciones								

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es brindar a los participantes de la investigación una clara explicación de la naturaleza misma, y a su vez, el rol que cumplen como participantes.

La presente investigación está conducida por Boris Olivera Pedraza, estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo. Teniendo como objetivo determinar relación entre Satisfacción laboral y desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares en Chiclayo.

Si usted accede a participar en este estudio, la información que se recoja será confidencial y no se usarán para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

De presentar alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

De antemano, se agradece su colaboración.

Luego de haber leído el consentimiento informado, acepto participar voluntariamente en esta investigación.

He sido informado(a) sobre el objetivo de la investigación y reconozco que la información que yo provea en el transcurso de la investigación es estrictamente confidencial, ya que el resultado de este estudio será parte de una tesis, que a la vez ayudará a realizar nuevas investigaciones. Por lo tanto, no será de utilidad para ningún otro propósito fuera de lo mencionado en este estudio sin mi consentimiento.

Firma del Participante

Fecha:

CUESTIONARIO 1

I. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO (SL-SPC).

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son de opinión.

TOTAL DESACUERDO	TD
EN DESACUERDO	D
INDECISO	I
DE ACUERDO	A
TOTAL ACUERDO	T

		TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo por parte de la empresa un "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo sobre trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario de trabajo.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	Me siento cómodo en el ambiente físico en el cual laboro.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gustan las actividades que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

CUESTIONARIO 2

II. Cuestionario para evaluación del desempeño laboral.

Instrucciones: Le agradeceremos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

1 = Total desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indeciso

4 = De acuerdo

5 = Total acuerdo

Preguntas	Calificación				
	1	2	3	4	5
PROACTIVIDAD					
1. ¿Su trabajo supera las expectativas planificadas?					
2. ¿Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
3. ¿Tiene una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
CAPACIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
4. ¿Cumple eficazmente los requerimientos del paciente?					
5. ¿Trata con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
6. ¿Comprende la necesidad del paciente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5
7. ¿Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?					
8. ¿Conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías?					
DILIGENCIA EN EL TRABAJO	1	2	3	4	5
9. ¿Cumple responsablemente con el horario de entrada y salida?					
10. ¿Hace correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
11. ¿Coordina eficazmente con el jefe inmediato antes de culminar el horario de trabajo?					