



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Desempeño laboral y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital
II-2 Tarapoto, durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cardenas Rengifo, Aroldo (orcid.org/0000-0003-3315-4965)

ASESOR:

Dr. Sanchez Dávila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres José Velasco Cárdenas Ruíz, Adith Rengifo Rengifo, por darme la vida y con sus ejemplos del estudio, trabajo, disciplina y honradez me inclinaron a seguir el camino correcto que, sin su aporte jamás hubiera concluido la Maestría.

A mi amada esposa Marlit Valles Solsol, a mis hijos Bjor y Criss Jhanelly Cárdenas Valles, quienes son el motivo de mi existir y me inspiraron a estudiar la Maestría,

A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi corazón.

Muchas gracias.

Aroldo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por mantenerme con vida y por darme sabiduría, paciencia y perseverancia, sin su bendición jamás hubiera logrado concluir el Posgrado.

Al Dr. Keller Sánchez Dávila por sus sabias instrucciones en la elaboración de esta investigación.

A todos los docentes de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme en esta nueva etapa de mi vida,

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXO.....	37

Índice de tablas

Tabla 1. Desempeño laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.	25
Tabla 2. Satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2, 2020	25
Tabla 3. Prueba de normalidad de los datos	26
Tabla 4. Desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2-Tarapoto, 2020	27

Resumen

La investigación tiene por objetivo, determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2-Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, la cual es de tipo básica, con diseño no experimental, descriptiva correlacional, fue utilizado como instrumento el cuestionario en una muestra de 186 trabajadores de hospital, como resultado principal, la correlación de Pearson no existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, tal como refleja la significancia bilateral de 0,358 ($p > 0,05$). Concluyendo que, No existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, tal como refleja la significancia bilateral de 0,358 ($p > 0,05$). Por tanto, al mejorar la variable desempeño laboral en sus dimensiones destreza, habilidad, esfuerzo, liderazgo y trabajo en equipo no mejorará la satisfacción laboral orientado a la retribución, ambiente de Trabajo, condiciones y estabilidad durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.

Palabras clave: Desempeño laboral, satisfacción laboral, emergencia sanitaria, SARS-CoV-2.

Abstract

The research aims to determine the relationship between job performance and job satisfaction in employees of Hospital II-2-Tarapoto during the SARS-CoV-2, 2020 health emergency, which is of a basic type, with a non-experimental design , correlational description, the survey was used as an instrument in a sample of 186 hospital workers, as the main result, the Pearson correlation does not exist between job performance and job satisfaction in employees of Hospital II-2- Tarapoto during the emergency SARS-CoV-2, 2020, as reflected by the bilateral significance of 0.358 ($p > 0.05$). Concluding that, There is no relationship between job performance and job satisfaction in employees of Hospital II-2- Tarapoto during the SARS-CoV-2, 2020 health emergency, as reflected by the bilateral significance of 0.358 ($p > 0.05$) . Therefore, improving the work performance variable in its dimensions of skill, ability, effort, leadership and teamwork will not improve job satisfaction oriented to remuneration, work environment, conditions and stability during the SARS-CoV-2 health emergency, 2020.

Keywords: Job performance, job satisfaction, health emergency, SARS-CoV-2.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de las personas en sus puestos de trabajo es una de los factores más importantes en la actualidad, a nivel mundial se resalta que la mayor parte las instituciones intenta asegurar la buena comunicación para entender las inquietudes de sus trabajadores y lograr la satisfacción y el correcto desempeño, para que estos puedan ayudar a conseguir las metas de las instituciones de manera efectiva (Burt 2015). Además, las instituciones en su búsqueda por lograr la satisfacción de sus trabajadores, vienen logrando lo contrario, a consecuencia de la mala toma de decisiones en situaciones difíciles, sin realizar el diagnóstico para implementar una solución, sino por el contrario las instituciones toman sus decisiones basada en sus criterio y beneficio personal (Cuestas 2018). En el caso particular España, las condiciones que vienen atravesando el mundo debido a la pandemia, la satisfacción se vio mejorada con el teletrabajo de acuerdo al 80% de los españoles, debido a la flexibilidad en el horario. Por otro lado, el estado anímico mejoró en 10% ya que presentan una mejor conexión social, asimismo, la telemedicina pasó a ser una herramienta frecuente, el 65% de los ciudadanos consideran que apostarán por esto en años subsiguientes (Observatorio de RRHH 2020).

En el Perú, las instituciones públicas, no buscan estrategias, solo se basa en hacer cumplir las normas y reglamentos sin preocupación del talento humano, mientras que en las compañías particulares se preocupan por esta problemática de la actualidad, además la satisfacción laboral está en los estándares internacionales, todos los trabajadores buscan un trabajo para mejorar su economía, por eso las instituciones crean maniobras para tener trabajadores que participen con los mismos fines de la institución (Del Castillo 2016).

La Región San Martín, no es ajena a esta realidad, los individuos en su mayoría trabajan porque quieren mejorar sus condiciones de vida, sus ingresos y por ende obtener la satisfacción y su actuar depende de ello, muchas instituciones

inventan estrategias con la finalidad de atraer y mantener a su personal a consecuencia ayuden a cumplir los propósitos y objetivos estimados en la planeación (Apestegui 2017). De otro lado, la situación familiar y tener niños pequeños en casa reducen el control del uso del tiempo. La utilización de mecanismos de coordinación y control por resultados, ante la imposibilidad de monitoreo del empleado, también pueden dar lugar a salarios bajos, aislamiento social y profesional, trabajar horas no sociales e irregulares, exceso de trabajo, amenazas percibidas en el avance profesional, privación del sueño y agotamiento. (Grupo RPP 2020)

En el Hospital II-2 Tarapoto se tiene la percepción de que existe insatisfacción por la ausencia de buena relación entre directivos y subordinados, adicionado a esto la inequidad en las remuneraciones y la ausencia de valor de los superiores al personal técnico como son los trabajadores asistenciales, reflejados en la débil motivación para el cumplimiento de sus actividades, carencia de estrategia para motivar a los trabajadores, la falta de esquema de reconocimiento e incentivo para un correcto trabajo, todo esto ha ocasionado el malestar en los trabajadores y se ve reflejado en ambiente laboral, afectando el rendimiento en el día a día, volviéndose rutinario y tomando un comportamiento ajeno para el logro de las metas, en su mayoría los individuos no conocen del aporte para cumplir con los objetivos institucionales, todo esto ha conllevado a que los trabajadores se sienten insatisfechos y no valoran y cumplen su trabajo, con tal de cubrir las necesidades básicas tanto del mismo trabajador como el de su familia, el personal muestra incomodidad, no existe buenas relaciones laborales entre el personal, deficiente comunicación entre colaboradores y superiores, hecho que se refleja en comentarios negativos, quejas, reclamos infundados, entre otros. Aunado a esto se observa un desgano en la realización de sus funciones.

En base a la realidad problemática es necesario formular el problema general. ¿Cuál es la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2,

2020?, y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020?

La presente investigación por conveniencia, debido a que sirvió para precisar los factores que interfieren en el desempeño y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto para alcanzar información que ayude a desarrollar las capacidades y así poder brindar estrategias de solución sobre la relación del desempeño y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto, Relevancia social, permitió contribuir conocer el desempeño y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto, donde los resultados lograrán ser incorporados al conocimiento científico, que pueden ser analizados y probados por juicios teóricos que sustentan la relación que existen entre el desempeño y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto, comprendiendo la importancia de desarrollar procesos administrativos eficientes, que generan servicios de atención de calidad al público, desarrollando una imagen positiva frente a los usuarios de la ciudad, valor teórico, se sustentó teorías y conceptos de autores que ayudan a describir las variables de estudio con el objetivo de poder brindar soluciones a la problemática encontrada, además brindara un aporte a la comunidad científica debido que los resultados obtenidos pueden servir como base para futuras investigaciones. implicancias prácticas, la presente investigación busca mejorar el nivel de desempeño y satisfacción en los trabajadores, partiendo del diagnóstico como se encuentran ahora, que esperan para el futuro y mejora de la misma en el Hospital II-2 Tarapoto, a partir de los datos y alcances logrados con los resultados, para plantear recomendaciones para mejorar la situación que está retrasando el desempeño óptimo y la satisfacción de los colaboradores, por eso, se debe mejorar lo que no está funcionando adecuadamente y así obtener resultados adecuados sobre la situación de los colaboradores de la entidad. Utilidad metodológica, fue empleada un instrumento validado y el método científico que brindó validez a la

metodología empleada, ofreciendo resultados verificados y aceptados por el campo investigativo, que servirá para nuevas investigaciones como precedente para ser tomada como referencia.

En base a lo anterior, es necesario plantear como objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2-Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, asimismo los objetivos específicos: Identificar el nivel de desempeño laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020. Identificar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.

Como hipótesis general, existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, dentro de las hipótesis específicas; el nivel de desempeño laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, es bueno. El nivel de satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2-Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, es bueno.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a estas variables de investigación se han realizado investigaciones en diferentes ámbitos, tal es el caso de: Mikkelsen & Olsen (2019). El tipo de estudio fue básica, diseño no experimental, la población fue de 4 hospitales, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Conclusiones: que, el liderazgo orientado al cambio influye directa e indirectamente en el trabajo desempeño y satisfacción laboral. Las demandas de aprendizaje y la participación en el trabajo juegan un papel mediador. Niveles más altos de liderazgo orientado al cambio disminuye las demandas de aprendizaje y aumenta la participación en el trabajo, el desempeño laboral y satisfacción laboral. Las demandas de aprendizaje tienen una influencia negativa en el desempeño laboral y la satisfacción laboral. La participación en el trabajo tiene una influencia positiva en el desempeño laboral y la satisfacción laboral.

Pang y Chin (2018), *Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance An empirical study of container shipping companies in Taiwan*. El tipo de estudio fue descriptivo, la metodología el análisis factorial para resumir una gran cantidad de atributos de motivación, satisfacción laboral y desempeño organizacional para identificar los factores cruciales. Conclusiones: Que, la remuneración y el desempeño laboral tuvieron un efecto positivo en dimensiones de rendimiento como el rendimiento de los activos, la tasa de crecimiento de la rotación y la rentabilidad durante el trabajo. El medio ambiente y la autonomía laboral tuvieron un efecto positivo en las dimensiones de desempeño no financieras, como servicio al cliente, productividad de los empleados y calidad del servicio.

Meneghel (2016) *-From social context and resilience to performance through job satisfaction: A multilevel study over time*. (Artículo científico). El tipo de estudio fue aplicada, diseño descriptivo. La muestra de 305 empleados administrativos, agrupados en 67 unidades de trabajo, técnica e instrumento cuestionario. Conclusiones: Que, la satisfacción laboral individual media completamente la

relación entre las percepciones colectivas del contexto social y el desempeño laboral individual. A nivel práctico, las intervenciones sobre las percepciones colectivas del contexto social pueden aumentar la resiliencia laboral, la satisfacción laboral y el desempeño laboral a lo largo del tiempo a nivel individual.

Hsieh (2016). *Spurious or True? An Exploration of Antecedents and Simultaneity of Job Performance and Job Satisfaction Across the Sectors*. (Artículo científico). Tipo de estudio fue aplicada, diseño no experimental, la población y muestra fue de 1 116 trabajadores, entre ellos, 398 trabajaban para el sector público, 502 para el sector privado y 216 para el sector sin fines de lucro. La técnica fue la encuesta, instrumento cuestionario. Conclusiones: Que, la satisfacción laboral impulsa el desempeño laboral y viceversa, en la administración pública. Utilizando estos hallazgos, los gerentes de todos los sectores deben enfatizar tanto la satisfacción laboral como la actuación. Los gerentes tienen que establecer organizaciones, reglas, procedimientos y estructuras para asegurar la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados. Una vez que los gerentes hayan creado tal entorno, deben considerar los elementos de, gestión confianza, adecuación persona a la organización, motivación laboral, ambigüedad de objetivos y clima de servicio, todo lo cual impulsa el desempeño laboral o la satisfacción laboral.

Dentro del ámbito nacional se mencionan a, Villarreal (2020) *Desarrollo de un conjunto de escalas para evaluar la satisfacción laboral entre los médicos en Perú: evaluación de validez y confiabilidad*.(Artículo científico) El tipo de estudio fue aplicada, diseño no experimental, con estudio psicométrico basado en análisis de datos secundarios. La población y muestra fue de 2.137 participantes. Conclusiones; Que, la escala de condiciones de trabajo presentó propiedades de medición adecuadas con un modelo bidimensional, además las condiciones individuales y condiciones de infraestructura. El análisis de invariancia presentó que se pueden realizar comparaciones entre sexo, edad, estado civil, especialidad médica, trabajo en otras instituciones, enfermedad laboral, enfermedad crónica y tiempo de trabajo en el centro de salud. Lo que

hace importante la implementación de estrategias adecuadas que contribuyan a la mejora de las condiciones laborales.

Duche y Rivera (2019) *Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses*. (Artículo científico). El tipo de estudio fue cuantitativo y el diseño no experimental, transversal-correlacional, la muestra fue de 83 trabajadoras, la técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario. Conclusiones: Que, cada dimensión presente la alta satisfacción en el personal de enfermería son el desarrollo de las personas y desempeño de labores, por otro lado, valor mucho la satisfacción y la felicidad en sus puestos laborales, que estas motiven a surgir y mejorar como persona, siendo uno de los factores que más evalúan el personal de salud, porque es un trabajo que demanda de mucha dedicación y horas que necesitan factores motivaciones, como el ambiente adecuado, la facilidad para continuar en ello.

Larios (2019) *Monetary Policy, Food Innovation, Job Satisfaction and Job Performance, and Macroeconomics for Business*. (Artículo científico). Tipo de estudio fue descriptivo simple, diseño no experimental, la técnica la observación y su instrumento la guía de observación. Conclusiones: Que, los trabajadores satisfechos en sus puestos de trabajos son más eficaces en sus posiciones, por ende, la institución gana más credibilidad.

En el ámbito local, Pezo (2017) *Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016*. Tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, población y muestra 21 trabajadores, la técnica fue observación y entrevista y el instrumento fue el formato implementado por Servir y del desempeño de trabajadores. Conclusiones: Que, ambas variables muestran asociación positiva. Quedando evidenciado en los resultados logrados del X^2 (13.74) siendo superior al valor tabular con 0.05 de significancia y 06 grados de libertad es X^2 (12.59). De acuerdo a la ficha de registro se encontró que el 57.14% de los procesos están en implementación, lo cual fortaleció en ciertos parámetros el sistema de la

institución, sin lograr la visualización total, a través del trato equitativo a los postulantes cargos superiores, siendo vistos como personas que no inspiran confianza. Por otro lado, el ordenamiento de dirección de personal del Estado, de acuerdo a la Ley, la técnica y los fundamentos del Servicio Civil, se ve como apremiante dentro de la organización.

Garate (2017) *Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016*. Tipo de estudio descriptiva correlacional, diseño no experimental, población estuvo conformada por 749 colaboradores, la muestra estuvo conformada por 252 colaboradores, la encuesta fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Conclusiones: Que, el Rho Spearman muestra la existencia de relación entre las variables que fueron analizadas, con labor de 0,373 y la significancia permitida, el estrés laboral constituye un factor que afecta el desempeño de los trabajadores, por ende, las instituciones deben ser capaces de motivar, elaborar estrategias para mantener a los trabajadores libre de situaciones estresantes, o al menos realizar estrategias para canalizar el estrés.

Farfán (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016*. Tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, población y muestra fue de 56 individuos, técnica la encuesta y su respectivo instrumento cuestionario. Conclusiones: Que, las variables tienen relación con el Cuadrado en conjunto, valores de $X^2C (16.00) > X^2T (12.59)$, por tanto, al implementar mejoras en la institución en cuando a las condiciones estresantes, identificando cada uno de sus factores mejorará la satisfacción de la misma.

Las teorías que sostienen a esta investigación se centran en las variables de estudio, donde se aborda en primer lugar al **desempeño laboral**, donde Campbell, McCloy, Oppler y Sager (2012) lo definen como un conjunto de conductas relevantes para los objetivos de la organización en la que se trabaja (p.54). Al respecto, Sánchez y Calderón (2012), los autores presentan un análisis de evaluación de desempeño en sus diversas etapas y las principales

inclinaciones de recursos humanos y las que se vinculan. Murphy (1990) indica que el desempeño está conformado por una serie de conductas orientadas para la consecución de las metas de la institución donde estos prestan sus servicios. Chiavenato (2000), menciona que el desempeño laboral es la actuación del trabajador en la investigación de los metas trazados que compone la estrategia particular para alcanzar los objetivos. Milkovich y Boudrem (1994), reflexionan que está unida por la capacidad, habilidad, necesidad y cualidad que interactúan con la peculiaridad del trabajo y de la organización para el logro del comportamiento que llegue a afectar los resultados y los cambios sin precedentes que se vienen manifestando en las organizaciones.

Cuevas, (2010) afirma que el desempeño laboral es el desarrollo alcanzado en las diversas actividades que ejecuta el colaborador con el menor número de errores, consiste en la prestación del servicio de acuerdo al estándar demandado por el usuario, dentro de sus indicadores se encuentran, la actitud mental que busca la innovación permanente para brindar una atención empática a los usuarios que demandan de los servicios.

La medición del desempeño laboral de acuerdo a Bohlander y Snell (2008) mencionan que en el desempeño se muestra la evaluación como un asunto que identifica a las instituciones y se usa para fomentar un ambiente laboral propicio, que ayude a los presentes a mostrar cada una de sus habilidades y explorar su máximo potencial para la consecución de los propósitos. En la actualidad se presentan muchos programas para evaluar el desempeño laboral, para el conocimiento de la capacidad y hallar el mérito correspondiente, este proceso de evaluar no es novedoso, ya que desde antaño se vienen empleando tanto para las instituciones públicas y de naturaleza privada, con la finalidad de conocer el desempeño de sus colaboradores, para plantear herramientas de mejora.

Chiavenato (2009) menciona que la evaluación de desempeño laboral se encuentra fundamentada en evaluar y mediar las cualidades para la administración del desempeño laboral. La evaluación se interpreta como una

acción que preocupa a las instituciones, porque identificar cada una de las capacidades forma parte del potencial de las personas donde deben sostenerse para analizar cada uno de los puestos demandados.

Por otro lado, Salgado, (2008) la manera de evaluar el desempeño de las labores fue reconocido en distintas áreas que se vincula con la competencia de tipo básica y genérica partiendo de la observación realizada por la persona que evaluó. Asimismo, evaluar demanda de la aplicación de ciertos criterios, en tal caso, el evaluador observa el desempeño de cada uno de los trabajadores en distintas actividades o a través de los talleres siguiendo las pautas de un programa establecido. La recomendación es que la evaluación se realice en diferentes tiempos, siendo sugerido al menos dos, para constatar y comparar los resultados de competencias ocupacionales.

Para Rojas y Donoso, (2012) menciona que la continuidad de un trabajador en la entidad relacionado al desempeño en sus labores, no sólo es considerada un instrumento para tomar decisiones, sino que sirve para la recopilación de información que sirve para nuevas postulaciones para cubrir alguna plaza vacante para la misma, para así lograr alcanzar y ser acreedores e los beneficios, como son las promociones, compensaciones, bonos, entre otros. Además, se indica que la evaluación de desempeño debe figurar en el área de RR.HH, así garantizar que el proceso sea uniforme y transparente. Lo cual debe garantizar la confiabilidad, efectividad y aceptación por el sistema elegido, por ello, se indica que los hallazgos deben ser cuantificables y aceptar el proceso de seguimiento al empleado. Por último, se debe plantear un plan para la entrega de bonificación e identificar la necesidad latente relacionado a las competencias de los empleados y quienes necesitan el proceso de capacitación, Benavides (2012) define que el desempeño está relacionado con cada competencia, indicando que cuando más preparado esté un trabajador mejor desempeño en sus labores presentará, es preciso indicar, que la competencia de una persona está manifestada a través del comportamiento y destreza palpable que se percibe de

una persona y está aporta en sus actividades, para realizarlo de la mejor manera efectiva y satisfactorio.

Respecto a las dimensiones, según Campbell, McCloy, Oppler y Sager (2012) distinguen cuatro dimensiones básicas. **Destrezas**, se trata sobre cada una de las actividades que pertenecen principalmente a un puesto, siendo señaladas como aquellas actividades que difieren el contenido de una ocupación en concreto, haciendo que el trabajo sea exclusivo, asimismo, constituye la acción mental que un individuo debe realizar, mediante de las actividades que plantea el jefe. **La habilidad**, es inherente a las personas para llevar a cabo las actividades generales o comunes, las habilidades pueden ser perfeccionado, a través de la preparación y ejercicio constante. El esfuerzo, demostrado en el valor extra, la entrega adicional que demuestran los colaboradores en el comportamiento. El liderazgo, es la capacidad de ser partícipe de forma efectiva y responsable con la persona, proceso y los programas en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, de los equipos o personales. El trabajo en equipo, es el esfuerzo en conjunto de los integrantes para el logro de metas pertenecientes a todos, es el apoyo constante para lograr grandes propósitos y considerando los tiempos y recursos.

El desarrollo del trabajo en equipo es un proceso que se hace de dos a más personas para alcanzar propósitos específicos que benefician a todos. Cada uno de los integrantes es capaz de desarrollar ciertas acciones principales de la tarea encomendada, actividad. El termino fue añadido por primera vez, posterior a la primera guerra mundial, hoy en día ya es u termino muy común y estrategia empleada por muchas instituciones y empresas, para brindar solución las situaciones conflictivas que se presentan en los distintos ambos, pudiendo ser ámbito social, político y económico.

En cuanto a la satisfacción laboral, Wright y Bonett (2007) mencionan que la satisfacción de un trabajador está representada por la interacción de dos personas o más, con el ambiente laboral, donde buscan la coherencia entre lo

que los trabajadores desean en sus puestos y lo que estos sienten que obtienen. Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) añaden que satisfacción laboral es un estado emocional de placer o favorable que resulta de la propia experiencia en el puesto, esto es logrado cuando son satisfechos ciertas demandas personales mediante el trabajo. Para Herzberg la satisfacción laboral, está unida a factores motivacionales, es decir la satisfacción se origina cuando el colaborador se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes.

Varios autores e investigadores difieren en su definición de satisfacción laboral. Uno de las antiguas definiciones de satisfacción laboral lo describían como “orientaciones efectivas por parte de los individuos hacia roles laborales que actualmente están ocupando (Vroom 1994). También retrata cómo se sienten los empleados sobre sus trabajos influenciados por muchos factores externos. también definió trabajo satisfacción como cualquier combinación de psicológico, fisiológico y circunstancias ambientales que causan una persona para decir sinceramente que está satisfecho con su trabajo. Además, no hay definición de trabajo universalmente aceptada satisfacción porque es un complejo y concepto multifacético que proporciona diferentes definiciones y percepciones a diferentes individuos (Mullins 2005). Por otro lado, Münch (1997) opinó que, trabajo la satisfacción representa un sentimiento que aparece como resultado de la percepción de que el trabajo habilita las necesidades materiales y psicológicas.

La satisfacción laboral se puede ver en uno lado como el estado de la persona de positivo y sentimiento negativo hacia su trabajo y hacia algunos alcances el sentimiento de la persona de si le gusta o no le gusta su trabajo Kotler y Armstrong (2003). Entonces, es probable que la gente puede estar satisfecha o insatisfecho con su trabajo o trabajo. La satisfacción se puede cumplir positivamente cuando las expectativas se corresponden con las reales. La satisfacción laboral se considera indudablemente como una de las principales consideraciones al evaluar la eficiencia y eficacia de cualquier organización de negocios. Como una cuestión de hecho, negocios hoy en día bajo la moderna la

perspectiva de gestión tiene debidamente en cuenta consideración de las necesidades personales de los empleados, quiere y desea ser muy buena indicadores para lograr la satisfacción laboral (Gerge y Jones 2008). Idealmente, la lógica ordena que cuando un el empleado está satisfecho con su trabajo, eso hacerlo feliz y cuando es feliz probablemente se convierta en un empleado exitoso (Jalagat 2016).

Determinantes de la satisfacción laboral, hay muchos factores que pueden llevar a la satisfacción o insatisfacción de las personas. Dentro de ellos, el enfoque del sistema de recompensa, el enfoque de estrés laboral, enfoque característico y enfoque disposicional. El enfoque del sistema de recompensas utiliza beneficios tangibles e intangibles para satisfacer a un empleado. Según Thai (2013), esos beneficios pueden ser en forma de pago, bonificaciones, ascensos, formación y desarrollo, y bienestar a bordo de los buques. Esta vista también fue apoyado por Li (2014) quienes encontraron que las promociones y el pago son los principales indicadores de satisfacción laboral. El enfoque de estrés laboral, el nivel de estrés experimentado por un empleado se correlaciona negativamente con la satisfacción laboral (Fairbrother y Warn 2003). El estrés laboral puede manifestarse en el entorno (es decir, el lugar de trabajo) así como al realizar el trabajo en sí.

Otro enfoque que determina la satisfacción laboral son las características del trabajo. Las características del trabajo se refieren al contenido y la naturaleza de un trabajo (Sengupta y Bhattacharya 2007). La teoría más destacada que se incluye en esta categoría es el modelo de Hackman y Oldham (1976) citado por Yuen (2018) Según los autores, la base de la teoría de las características del trabajo es que las personas pueden estar motivadas por la satisfacción intrínseca que obtienen de realizar su trabajo. Según el modelo, hay cinco características laborales que motivan o satisfacen a un empleado. Son: variedad de habilidades, identidad de tareas, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación laboral. La variedad de habilidades se refiere a la cantidad de habilidades

involucradas para completar un trabajo y la identidad de la tarea, se refiere a la integridad de un trabajo. La importancia de la tarea se refiere al impacto que tiene un trabajo en otras personas y la autonomía se refiere a la cantidad de libertad que se le da a un empleado para realizar su trabajo. Finalmente, la retroalimentación laboral se refiere a la medida en que el empleado recibe comentarios sobre su desempeño.

En general, las cinco características laborales conducen a tres estados psicológicos. La variedad de habilidades, la importancia de la tarea y la identidad de la tarea reflejan la significación del trabajo. La autonomía crea el sentimiento de responsabilidad y la retroalimentación conduce al conocimiento de los resultados del trabajo. Nielsen (2013) han demostrado que las demandas laborales y la cohesión del equipo se encuentran entre los factores importantes relacionados con la satisfacción laboral.

Los elementos que fijan la satisfacción laboral están modificados de acuerdo a ciertas particularidades del trabajador y su lugar de trabajo. De acuerdo a Calderón (2016) en el caso de trabajadores que realizan actividades técnicas, muestran ciertas características para indicar que logran la satisfacción, entre ellos, la estabilidad laboral, la continuidad y la seguridad que muestra la institución en sus puestos. En tanto, lo más preponderante para los trabajadores operativos, es el aprendizaje, pudiendo ser a través de la experiencia y las diferentes actividades nuevas que realizan en sus puestos o la capacitación. Los beneficios extras, tanto económico y no económico como las vacaciones, seguros médicos, bono, etc. La condición de trabajo, entre ellos los horarios de trabajo, descanso, composición de infraestructura del ambiente laboral, La relaciones que mantienen con sus colegas, pudiendo ser de competitividad o el apoyo ofrecido entre ellos y relaciones de amistad. La supervisión, la modalidad de supervisión a la habilidad técnica, de relación humana o administrativa.

Referente a las **dimensiones**, según Wright y Bonett (2007) distinguen tres dimensiones: **retribución**, es el aumento de los salarios básicos, en termino

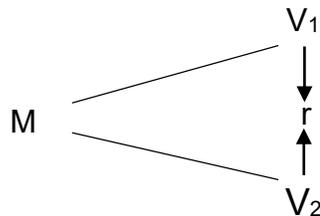
absoluto y la forma de distribuir de manera equitativa, además, corresponde la remuneración que perciben los trabajadores por desempeñarse en algún puesto de trabajo. De esta manera, el empleado se beneficia de su contribución en tiempo y esfuerzo en la organización que realiza la contratación. El ambiente de trabajo, está referida a la relación horizontal con distintas áreas y con sus colegas producto de la competencia de estos, la coordinación, el apoyo y las relaciones de amistad, la forma de resolución de los conflictos. Las condiciones, está referida al ambiente físico del trabajo y al espacio en que tienen en sus centros de labores, el orden, la distribución del espacio, el ruido, etc. Además, es aquel aspecto que genera situaciones negativas, afectando la condición de salud de los colaboradores, además de afectar las condiciones de su entorno como es el aspecto de la tecnología, ambiental y sobre todo las condiciones de orden t trabajo. Siendo por otro lado la estabilidad, un acto de protección legal que permite el goce de beneficios laborales interrumpidos, bajo la permanencia a través de un documento formal para establecer las relaciones laborales saludables entre la organización y el empleado con el fin de general la estabilidad laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: La investigación fue básica, debido a que solo se buscó directamente probables usos o efectos en la práctica (Hernandez, Fernandez, & Baptista 2014).

Diseño de investigación: La investigación fue de diseño no experimental, transversal porque se identificó un período determinado de tiempo, y fue correlacional, porque se estableció la relación entre las variables en estudio. (Hernandez, Fernandez, & Baptista 2014).



Donde:

M: Muestra

V₁: Desempeño laboral

V₂: Satisfacción laboral

r: Relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Desempeño laboral

Variable 2: Satisfacción laboral

Operacionalización

La matriz de operacionalización de variables está ubicada en anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población estuvo conformada 1551 trabajadores II Hospital II-2 Tarapoto de la provincia de San Martín del 2020. La distribución de la población se encuentra distribuido como sigue:

Trabajadores	Cantidad
Administrativos nombrados	57
Contratados por CAS	43
Asistenciales nombrados	41
Asistenciales COVID	45
Total	186

Criterios de inclusión: Se incluirá solo al personal administrativo (nombrado y CAS), personal menor a 65 años y que viva dentro de la zona urbana de Tarapoto y distritos aledaños.

Criterios de exclusión: Se excluirán a los colaboradores que están por locación de servicios y jefes superiores, personal que realiza trabajos de campo.

Muestra:

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula del muestreo que a continuación se detalla:

$$n = \frac{N + Z^2 (p \cdot q)}{e^2 + (N-1) Z^2 p \cdot q}$$

Donde:

n= Muestra

N= Total de la población (186)

Z=1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.8)

q= probabilidad de fracaso (0.2)

e= Margen de error (5%)

$$\frac{186 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (186 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 126$$

Se trabajó con una muestra de 126 trabajadores.

Muestreo: se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Un trabajador del Hospital II-2 Tarapoto de la provincia de San Martín del 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada para determinar la relación entre las variables en estudio será la encuesta, tal como indica (Hernández et al., 2014) la encuesta es la técnica que permite recolectar datos y contiene preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar para el análisis de resultados.

Instrumento

El instrumento para medir la variable de desempeño laboral será el cuestionario, tiene como propósito de determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto, 2020, cuyo cuestionario fue adaptado de Asmat (2018) en su estudio: Satisfacción laboral y desempeño del profesional médico del centro quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018. El cuestionario está estructurado en 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones, con 4 ítems cada dimensión. La escala de medición será la ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1 = Muy malo, 2= malo, 3= regular, 4=bueno, 5= Muy bueno.

El instrumento para medir la variable de satisfacción laboral será el cuestionario, tiene como propósito identificar el determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto, 2020, cuyo cuestionario fue adaptado de Mondragón (2018) en su estudio: Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. El cuestionario está estructurado en 16 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 4 dimensiones, la primera dimensión consta de 4 enunciados, la segunda dimensión cuenta con 4 enunciados y la tercera dimensión con 4 enunciados y la cuarta dimensión de 4 enunciados. La escala de medición será la ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1=Totalmente en desacuerdo, 2= De acuerdo, 3 = Indiferente, 4=De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de expertos, se identificará a profesionales con conocimiento de la temática en investigación, quienes emitieron sus opiniones, mostrando la pertinencia y aceptación, cumpliendo con los requisitos, criterios para ser aplicados, de acuerdo a los indicadores plasmados y objetivo a lograrse. En la presente investigación serán 3 profesionales quienes validarán los cuestionarios de la encuesta.

Para los criterios de fiabilidad del instrumento, pasó por el análisis mediante el Alfa de Cronbach, donde los valores son superiores al 0,75 muy cercano a la unidad, demostrando que los valores cercanos a uno son confiables y ofrecen resultados similares para la población aplicada (Hernández Fernández y Baptista, 2014)

Validez

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de un experto. Para Escobar (2008) esta técnica de validación tiene por finalidad validar el instrumento de investigación a través de una opinión por parte de expertos en el tema.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados sistematizados de tres expertos consultados.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Desempeño Laboral	1	Metodólogo	4.7	Existe suficiencia Instrumento
	2	Especialista	4.5	adecuado para su aplicación en el estudio
	3	Especialista	4.8	El instrumento es válido, puede ser aplicado
Satisfacción laboral	1	Metodólogo	4.7	Existe suficiencia Instrumento
	2	Especialista	4.5	adecuado para su aplicación en el estudio
	3	Especialista	4.8	El instrumento es válido, puede ser aplicado

El presente cuadro, contiene la información acerca del procedimiento de validación de los instrumentos, para ello, se recurrió a la técnica de la validación por el juicio de un experto profesional en la materia, el mismo que según su análisis y en base a una rúbrica, emitió su validez personal acerca de la pertinencia y coherencia presentes en los ítems de los cuestionarios, presentando un ponderado de 4,7 representando un 94% de concordancia entre jueces para los instrumento de ambas variables.

Confiabilidad

Para confirmar la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó el procedimiento de análisis de Alfa de Cronbach, que de acuerdo a Gliem (2003) es un coeficiente estadístico de elevada confiabilidad que tiene por objetivo determinar la consistencia interna de reactivos múltiples unidimensionales. En tal sentido, se practicó este procedimiento a cada instrumento de manera independiente, con la finalidad de obtener resultados fidedignos. Posteriormente, se procedió a realizar el análisis bajo el lineamiento de una premisa fundamental del modelo que indica

que los datos de confiabilidad son aquellos que se encuentran de 0,70 a 1.0 que sería el nivel óptimo.

Variable 1: Desempeño laboral

Se aplicó el procedimiento de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo una valoración cuantitativa de 0,838, demostrando que los datos de significancia fortalecen la confiabilidad para su aplicación en el campo, ya que estos son superiores a 0,70 tal como lo establece la regla. De este modo, se demuestra que la confiabilidad es fuerte para su aplicabilidad.

Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	126	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	126	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	20

Variable 2: Satisfacción laboral

Se aplicó el procedimiento estadístico descrito anteriormente, en el que se obtuvo una valoración cuantitativa de 0,845 que se consideran como datos de elevada significancia que fortalece la confiabilidad para su aplicabilidad, ya que estos son superiores a 0,70. De este modo, se aseguró que la confiabilidad es superior para su aplicación.

Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	126	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	126	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	16

3.5. Procedimientos

Se acudió a fuentes primarios y secundarios para construir el marco teórico, acorde con las variables y teorías que guiaron la presente. Posteriormente, se elaboró los instrumentos, para recolectar los datos de cada una de las variables; el recojo de información se hará a través de un cuestionario por cada variable, dicho instrumento estará enfocado en los trabajadores. Para iniciar con la recopilación de la información, se procedió a encuestar a los sujetos quienes conforman la muestra, estudiándolos desde la perspectiva de los sujetos en un ambiente natural (Hernández et al., 2014). Los siguientes procedimientos generales, de acuerdo al método científico:

- Identificación y delimitación de la problemática, en concordancia con la realidad presente en el municipio en estudio.
- Planificación de la investigación, a través del plan que sirve de guía para cumplir con el objetivo propuesto, dentro del tiempo estipulado.
- Elaboración y validación de los cuestionarios, acorde con las dimensiones y los indicadores de cada variable que forma parte del proceso investigativo,

que fue validado por 3 profesionales expertos.

- Recajo y procesamiento de datos, se aplicó el cuestionario a los individuos que constituyen la muestra. La encuesta fue aceptada por profesionales expertos, consecutivamente realizados a los que laboran en el Hospital II-2 Tarapoto, durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, con el propósito de analizar las respuestas de los enunciados contenido en la encuesta. Finalmente, fueron codificados y procesados en el SPSS. 25, quedando representados por tablas y gráficos acorde con el cumplimiento de los objetivos.
- Análisis de la información, facilitó interpretar los resultados obtenidos, asintiendo o refutando las hipótesis planteadas en la presente.
- Redacción y presentación del informe, acorde con las normas internacionales de investigación las normas Apa séptima edición y exponiendo los hallazgos encontrados.

3.6. Método de análisis de datos

Este proceso se llevó a cabo mediante datos numéricos, obtenidos de acuerdo a la codificación de la escala de Likert, los mismos que fueron sistematizados y procesados a través del SPSS.25. Asimismo, fue empleado el análisis de naturaleza descriptiva, para establecer los niveles de los objetivos específicos planteados. Para el objetivo general fue empleado el análisis inferencial de coeficiente de Pearson. Tales valores, son entre más uno y menos uno, indicando la relación fuerte positiva al ser más próximo a 1 y la relación negativa en caso contrario.

3.7. Aspectos éticos

Se sustentó en los principios de la investigación, además las teorías fueron citadas siguiendo los lineamientos de la norma internacional Apa séptima edición. Es preciso indicar, que las personas que participaron en el proceso y formaron parte del estudio mostraron su aceptación y voluntad para brindar la información, seguido del principio de beneficencia que contribuye a la generación de datos de acuerdo a la realidad de la institución, para iniciar los cambios. El principio de justicia, fundamentada en la moral y los propios derechos, asimismo, el respeto a la integridad científica, que los datos son netamente para fines de estudio y académico. Por último, la responsabilidad como valor preponderante para el logro de los estipulado en la planeación en las distintas partes del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de desempeño laboral en colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto, durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020

Tabla 1.

Desempeño laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26- 49	76	60,3
Regular	50 – 72	48	38,1
Bueno	73-94	2	1,6
Total		126	100

Fuente: Colaboradores del Hospital II-2, 2020

Interpretación: El nivel de desempeño laboral en el Hospital II-2 Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020 es malo tal como indica el 60.3% de los colaboradores, el 38.1% indican que es regular y el 1.6% es bueno.

4.2. Nivel de satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.

Tabla 2.

Satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2, 2020

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18-36	20	15,9
Regular	37-54	75	59,5
Bueno	55-71	31	24,6
Total		126	100

Fuente: Colaboradores del Hospital II-2, 2020

Interpretación: El nivel satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020 es regular tal como menciona el 59,5%, el 24,6% indican que es bueno y el 15,9% malo.

4.3. Relación significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020

Tabla 3.

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Destreza	,127	126	,000
Habilidad	,173	126	,000
Esfuerzo	,155	126	,000
Liderazgo	,143	126	,000
Trabajo en equipo	,133	126	,086
Desempeño laboral	,074	126	,043
Retribución	,081	126	,004
Ambiente de Trabajo	,098	126	,000
Condiciones	,149	126	,000
Estabilidad	,119	126	,200*
Satisfacción Laboral	,054	126	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Pacientes que acuden al servicio 65de farmacia del Hospital II-1 Moyobamba, 2020

Interpretación: De acuerdo a la prueba de normalidad realizado mediante Kolmogorov-Smirnov^a para muestra superiores a 50, refleja que los datos tienen normalidad con significancia de 0,200 en la variable satisfacción laboral, al ser mayor a 0.05 se empleó la correlación de Pearson para la correlación.

Tabla 4.

Desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2-Tarapoto, 2020

		Desempeño laboral	Satisfacción laboral
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,083
	Sig. (bilateral)		,358
	N	126	126
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,083	1
	Sig. (bilateral)	,358	
	N	126	126

Fuente: Colaboradores del Hospital II-2, 2020

Interpretación: De acuerdo a la correlación de Pearson no existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2-Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, tal como refleja la significanciabilateral de 0,358 ($p > 0,05$). Por tanto, al mejorar la variable desempeño laboral en sus dimensiones destreza, habilidad, esfuerzo, liderazgo y trabajo en equipo no mejorará la satisfacción laboral orientado a la retribución, ambiente de Trabajo, condiciones y estabilidad durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.

V. DISCUSIÓN

En concordancia con los hallazgos del nivel de desempeño laboral en el Hospital II-2 Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020 es malo de acuerdo al 60.3% de los colaboradores, el 38.1% indican que es regular y el 1.6% bueno. Es preciso indicar que, los colaboradores consideran que las destrezas en cuanto al trabajo que realiza, la experiencia para el desarrollo de sus actividades, la capacidad profesional en la solución de los problemas de salud no es acorde con las tareas asistencias encomendadas por sus superiores. Por otro lado, la habilidad para la atención al ciudadano, el esfuerzo realizado en el cumplimiento de sus labores, el liderazgo y la toma de decisiones son malos.

De la misma manera, Mikkelsen, & Olsen (2019) mencionan que el liderazgo orientado al cambio influye directa e indirectamente en el trabajo desempeño y satisfacción laboral. Las demandas de aprendizaje y la participación en el trabajo juegan un papel mediador. Niveles más altos de liderazgo orientado al cambio disminuye las demandas de aprendizaje y aumenta la participación en el trabajo, el desempeño laboral y satisfacción laboral, lo que reafirma que trabajadores con líderes que no generan confianza, aunado a ello los ambientes inadecuados, las destrezas y habilidades deficientes son causantes del inadecuado desempeño laboral, en esta misma línea Meneghel (2016); Villarreal (2020) mencionan que satisfacción laboral individual media completamente la relación entre las percepciones colectivas del contexto social y el desempeño laboral individual, unido a ello las condiciones de infraestructura. Asimismo, Pang & Chin (2018) recalcan que la remuneración y el desempeño laboral tienen un efecto positivo en el rendimiento, la tasa de crecimiento de la rotación y la rentabilidad durante el trabajo.

Con respecto al nivel satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2-Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020 es regular de acuerdo al 59,5%, el 24.6% indican que es bueno y el 15.9% malo. Lo que permite inferir que la retribución, el ambiente laboral evaluado de acuerdo a los

lazos de confianza, relaciones existentes y la estabilidad no son totalmente aceptados por los colaboradores. En concordancia con, Duche & Rivera (2019) donde indican que la mayor fuente de satisfacción laboral son el desarrollo personal y desempeño de tareas, es importante establecer estrategia en función a ello, porque los trabajadores felices en sus puestos de trabajo generan valor para la organización, tal como menciona Larios; (2019) los trabajadores satisfechos en sus puestos de trabajos son más eficaces en sus posiciones, por ende, la institución gana más credibilidad. También Mullins (2005) retrata cómo se sienten los empleados sobre sus trabajos influenciados por muchos factores externos. también definió trabajo satisfacción como cualquier combinación de psicológico, fisiológico y circunstancias ambientales que causan una persona para decir sinceramente que está satisfecho con su trabajo.

Es preciso indicar que, la satisfacción plena es un proceso complejo y concepto multifacético que proporciona diferentes definiciones y percepciones a diferentes individuos. Por otro lado, Münch (1997) opinó que, trabajo la satisfacción representa un sentimiento que aparece como resultado de la percepción de que el trabajo habilita las necesidades materiales y psicológicas. La satisfacción laboral se puede ver en uno lado como el estado de la persona de positivo y sentimiento negativo hacia su trabajo y hacia algunos alcances el sentimiento de la persona de si le gusta o no le gusta su trabajo Kotler & Armstrong (2003). Entonces, es probable que sucede que la gente puede estar satisfecha o insatisfecho con su trabajo o trabajo. La satisfacción se puede cumplir positivamente cuando las expectativas se corresponden con las reales. La satisfacción laboral se considera indudablemente como una de las principales consideraciones al evaluar la eficiencia y eficacia de cualquier organización de negocios. Como una cuestión de hecho, negocios hoy en día bajo la moderna la perspectiva de gestión tiene debidamente en cuenta consideración de las necesidades personales de los empleados, quiere y desea ser muy buena indicadores para lograr la satisfacción laboral (Gerge & Jones 2008). Existen determinantes de la satisfacción laboral, hay muchos factores que pueden llevar

a la satisfacción o insatisfacción de las personas. Dentro de ellos, el enfoque del sistema de recompensa, el enfoque de estrés laboral, enfoque característico y enfoque disposicional. El enfoque del sistema de recompensas utiliza beneficios tangibles e intangibles para satisfacer a un empleado. Asimismo, existen cinco características laborales que motivan o satisfacen a un empleado, dentro de ellos se encuentra la variedad de habilidades, identidad de tareas, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación laboral. La variedad de habilidades se refiere a la cantidad de habilidades involucradas para completar un trabajo y la identidad de la tarea, se refiere a la integridad de un trabajo. La importancia de la tarea se refiere al impacto que tiene un trabajo en otras personas y la autonomía se refiere a la cantidad de libertad que se le da a un empleado para realizar su trabajo. Finalmente, la retroalimentación laboral se refiere a la medida en que el empleado recibe comentarios sobre su desempeño.

Finalizando con el hallazgo general, no existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, tal como refleja la significancia bilateral de 0,358 ($p > 0,05$). Por tanto, al mejorar la variable desempeño laboral en sus dimensiones destreza, habilidad, esfuerzo, liderazgo y trabajo en equipo no mejorará la satisfacción laboral orientado a la retribución, ambiente de Trabajo, condiciones y estabilidad durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020. Es concordancia con, Hsieh (2016) la satisfacción laboral impulsa el desempeño laboral y viceversa, en la administración pública. Utilizando estos hallazgos, los gerentes de todos los sectores deben enfatizar tanto la satisfacción laboral como la actuación. Los gerentes tienen que establecer organizaciones, reglas, procedimientos y estructuras para asegurar la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados. Una vez que los gerentes hayan creado tal entorno, deben considerar los elementos de, gestión confianza, adecuación persona a la organización, motivación laboral, ambigüedad de objetivos y clima de servicio, todo lo cual impulsa el desempeño laboral o la satisfacción laboral. En concordancia con Garate (2017) donde

menciona que los trabajadores deben tener las condiciones adecuadas, el nivel de estrés afecta el desempeño laboral y por ende la satisfacción.

También Mullins (2005) retrata cómo se sienten los empleados sobre sus trabajos influenciados por muchos factores externos. también definió trabajo satisfacción como cualquier combinación de psicológico, fisiológico y circunstancias ambientales que causan una persona para decir sinceramente que está satisfecho con su trabajo. Además, no hay definición de trabajo universalmente aceptada satisfacción porque es un complejo y concepto multifacético que proporciona diferentes definiciones y percepciones a diferentes individuos. Por otro lado, Münch (1997) menciona que el trabajo la satisfacción representa un sentimiento que aparece como resultado de la percepción de que el trabajo habilita las necesidades materiales y psicológicas. La satisfacción laboral se puede ver en uno lado como el estado de la persona de positivo y sentimiento negativo hacia su trabajo y hacia algunos alcances el sentimiento de la persona de si le gusta o no le gusta su trabajo Kotler & Armstrong (2003). Entonces, es probable que sucede que la gente puede estar satisfecha o insatisfecho con su trabajo o trabajo. La satisfacción se puede cumplir positivamente cuando las expectativas se corresponden con las reales. La satisfacción laboral se considera indudablemente como una de las principales consideraciones al evaluar la eficiencia y eficacia de cualquier organización de negocios. Los hallazgos encontrados en los resultados permiten generar inferencias en la población objeto de estudio, logrando el cumplimiento de los objetivos planteados.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. No existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, tal como refleja la significancia bilateral de 0,358 ($p > 0,05$). Por tanto, al mejorar la variable desempeño laboral en sus dimensiones destreza, habilidad, esfuerzo, liderazgo y trabajo en equipo no mejorará la satisfacción laboral orientado a la retribución, ambiente de Trabajo, condiciones y estabilidad durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.
- 6.2. El nivel de desempeño laboral en el Hospital II-2 Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020 es malo tal como indica el 60.3% de los colaboradores, el 38.1% añaden que es regular y el 1.6% bueno.
- 6.3. El nivel satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- Tarapoto durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020 es regular tal como menciona el 59,5%, el 24.6% indican que es bueno y el 15.9% malo.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director del Hospital II-2 Tarapoto, 2023 realizar un plan de gestión del talento humano donde se pueda realizar la medición del desempeño laboral de los trabajadores y también un conjunto de acciones y actividades enfocadas a fortalecer la satisfacción de los trabajadores, permitiendo hacerle frente a la segunda oleada de la posible emergencia sanitaria SARS-CoV-2, mediante el uso de las tecnologías y los protocolos adecuados para el cumplimiento de los mismos.
- 7.2. Al director del Hospital II-2 Tarapoto, 2023 y al jefe de recursos humanos realizar evaluaciones constantes y visitas a los puestos de trabajos para evaluar el desempeño y las demandas de los colaboradores, con el propósito de tomar decisiones en el momento preciso. Asimismo, realizar talleres, capacitaciones para promover el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y servicio al ciudadano. Por otro lado, informar a los trabajadores de los distintos procesos, fortalecer las habilidades para reconocer la necesidad de información, la calidad y el uso efectivo y ético de la misma.
- 7.3. Al director del Hospital II-2 Tarapoto, 2023, jefe de recursos humanos y las demás involucradas de velar por el bienestar de los colaboradores, promover el ambiente de trabajo adecuado fortaleciendo los lazos de confianza, las condiciones favorables, la estabilidad.

REFERENCIAS

- Andresen, M.; Domsch, M. & Cascorbi, A. (2007) Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots. *Journal of Labor Research*, 28: 714-734
- Apestequi, D. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017*. Recuperado el 20 de julio 2018 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9044/Apestequi_ADD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burt, C. D. (2015). Job Satisfaction. *Wiley Encyclopedia of Management*. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom110060>
- Campbell, J. P.; R. A. McCloy; S. H. Oppler & C. E. Sager. 1993. A theory of performance. En N. Schmitt & W. C. Borman (eds.) *Personnel selection in organizations*. San Francisco, CA. Jossey-Bass.
- Cuestas (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*, Editora Macro, 1° edición: 01, ISBN: 9786123045531, Consultoría de recursos humanos
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Enfermería Global*, 18(2), 353–373. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Fairbrother, K., & Warn, J. (2003). Workplace dimensions, stress and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 18(1), 8–21. <https://doi.org/10.1108/02683940310459565>
- Gerge, J., & Jones, G. (2008). *Understanding and Managing Organizational Behavior, 5th Edition*. Pearson/Prentice Hall.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (Vol. 6, Número 2).
- Hsieh, J. (2016). Spurious or True? An Exploration of Antecedents and Simultaneity of

- Job Performance and Job Satisfaction Across the Sectors. *Public Personnel Management*, 45(1), 90–118. <https://doi.org/10.1177/0091026015624714>
- Jalagat, R. (2016). Job Performance, Job Satisfaction, and Motivation: A Critical Review of their Relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36–42. <https://doi.org/https://bit.ly/3mCDyw0>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (Gary M. . (2003). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Larios, J. (2019). Monetary Policy, Food Innovation, Job Satisfaction and Job Performance, and Macroeconomics for Business. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 9. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.395>
- Li, K., Yin, J., Luo, M., & Wang, J. (2014). Leading factors in job satisfaction of Chinese seafarers. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 6(6), 680. <https://doi.org/10.1504/IJSTL.2014.064923>
- Meneghel, I., Borgogni, L., Miraglia, M., Salanova, M., & Martínez, I. M. (2016). From social context and resilience to performance through job satisfaction: A multilevel study over time. *Human Relations*, 69(11), 2047–2067. <https://doi.org/10.1177/0018726716631808>
- Mikkelsen, A., & Olsen, E. (2019). The influence of change-oriented leadership on work performance and job satisfaction in hospitals – the mediating roles of learning demands and job involvement. *Leadership in Health Services*, 32(1), 37–53. <https://doi.org/10.1108/LHS-12-2016-0063>
- Mullins, J. (2005). *Management and Organisational Behaviour*. Pearson Education Limited.
- Münch Galindo, L. (1997). *Fundamentos de Administración: Casos y prácticas*.

- Nielsen, M., Bergheim, K., & Eid, J. (2013). Relationships between work environment factors and workers' well-being in the maritime industry. *Journal International Maritime Health*, 64(2), 2013.
- Pang, K., & Chin, L. (2018). Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance An empirical study of container shipping companies in Taiwan. *Maritime Business Review*, 3(1), 35–52. <https://doi.org/10.1108/MABR-03-2018-0007>
- Sengupta, N., & Bhattacharya, M. (2007). *International Human Resource Management*.
- Thai, V., Balasubramanyam, L., Yeoh, K., & Norsofiana, S. (2013). Revisiting the seafarer shortage problem: the case of Singapore. *Maritime Policy & Management*, 40(1), 80–94. <https://doi.org/10.1080/03088839.2012.744480>
- Villarreal, D., Torres, R., Castillo, R., Cabieses, B., & Mezones, E. (2020). Development a Set of Scales to Assess Job Satisfaction Among Physicians in Peru: Validity and Reliability Assessment. *Research Square*, 4(6), 1–23. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-66803/v1>
- Vroom, V. (1994). *Work and Motivation*. nstitute of Technology, Pittsburgh.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141–160. <https://doi.org/10.1177/0149206306297582>
- Yuen, K. F., Loh, H. S., Zhou, Q., & Wong, Y. (2018). Determinants of job satisfaction and performance of seafarers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 110(2), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.02.006>

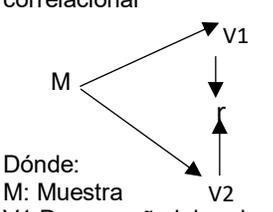
ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	Los autores presentan un análisis de evaluación de desempeño en sus diversas etapas y las principales inclinaciones de recursos humanos y las que se vinculan. (Sánchez y Calderón, 2012)	El desempeño laboral fue medida a través de las variables, destrezas, habilidad, esfuerzo, liderazgo y trabajo en equipo, a través de un cuestionario de preguntas.	Destreza	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de acciones de procedimientos. • Nivel de manejo de procedimientos. 	Ordinal
			Habilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer necesidad de información. • Localizar y evaluar calidad de la información. • Hacer uso efectivo y ético de la información. 	
			Esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento. • Cooperación 	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad. • Coordinación 	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones 	
Satisfacción Laboral	Definen la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo. (Andresen, Domsch y Cascorbi, 2007)	Es un fenómeno en el cual influye su actividad laboral y están condicionados por la historia personal de cada trabajador, relacionados a la retribución, ambiente de trabajo, condiciones y estabilidad, que fueron medidas a través de un cuestionario.	Retribución	<ul style="list-style-type: none"> • Rentable. • Justo. 	Ordinal
			Ambiente de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Lazos de confianza. • Relaciones existentes. 	
			Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable. • Desfavorable. 	
			Estabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad. 	

Matriz de consistencia

Título: Desempeño laboral y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto, durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Medir el nivel de desempeño laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de desempeño laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, es bueno.</p> <p>El nivel de satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2- durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020, es bueno.</p>	<p>Técnica La técnica que se utilizará es la encuesta.</p> <p>Instrumentos Los instrumentos que se utilizarán son dos cuestionarios.</p>														
<p>Diseño de investigación</p> <p>Diseño: El diseño es no experimental, de nivel correlacional</p>  <p>Dónde: M: Muestra V1: Desempeño laboral V2: Satisfacción laboral r: Relación</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población La población estuvo conformada por los 1551 colaboradores del hospital II- Tarapoto de la provincia de San Martín del 2020.</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por la población que son 212 colaboradores.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Desempeño laboral</td> <td>Destreza</td> </tr> <tr> <td>Habilidad</td> </tr> <tr> <td>Esfuerzo</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción laboral</td> <td>Estabilidad</td> </tr> <tr> <td>Retribución</td> </tr> <tr> <td>Ambiente de Trabajo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Condiciones</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Desempeño laboral	Destreza	Habilidad	Esfuerzo	Liderazgo	Trabajo en equipo	Satisfacción laboral	Estabilidad	Retribución	Ambiente de Trabajo		Condiciones	
Variables	Dimensiones																
Desempeño laboral	Destreza																
	Habilidad																
	Esfuerzo																
	Liderazgo																
	Trabajo en equipo																
Satisfacción laboral	Estabilidad																
	Retribución																
	Ambiente de Trabajo																
	Condiciones																

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de desempeño laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Destrezas						
1	Como califica Usted el trabajo que realiza en su entidad.					
2	Como califica su experiencia laboral.					
3	Cómo evalúa su capacidad profesional en la solución de los problemas de salud de los pacientes.					
4	Como califica las tareas asistenciales que le encomiendan sus superiores.					
Habilidad						
5	Cómo valora usted cuando los clientes externos afirman que recibieron una buena calidad de atención.					
6	Cómo valora usted su rendimiento laboral.					
7	Como considera usted cuando soluciona un problema de salud de los pacientes					

8	Como califica usted la comunicación con los clientes internos y externos del hospital II-2 Tarapoto					
Esfuerzo						
9	Como percibe las acciones que ejecuta con el fin de solucionar problemas de salud de los pacientes.					
10	Como es valorado por los esfuerzos que hace por ser empático con los pacientes y sus compañeros de trabajo.					
11	Como considera la remuneración mensual que recibe por el trabajo que realiza en el hospital II-2 Tarapoto.					
12	Como considera sus esfuerzos por solucionar parte de los problemas de salud de los pacientes con la corona virus.					
Liderazgo						
13	Las decisiones que toma como es considerada.					
14	Como Inspira a los demás colaboradores de su institución sus decisiones.					
15	Como es considerado el trabajo en equipo que Usted lidera.					
16	Como considera Usted la capacidad gerencial de los jefes inmediatos superiores del hospital II-2 Tarapoto.					
Trabajo en equipo						
17	Como considera usted de las reuniones y jornadas de capacitación.					
18	Como considera usted cuando no contribuye en alcanzar las metas de su área de trabajo.					
19	Como considera usted cuando Informa y consulta oportunamente sobre los cambios que realiza el hospital II-2 Tarapoto hacia el personal que tiene a cargo.					
20	Como considera usted cuando Cooperera oportunamente con sus compañeros de trabajo.					

Fuente:Asmat (2018). *Satisfacción laboral y desempeño del profesional médico del centro quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018.*

Cuestionario: Satisfacción laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Totalmente endesacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Retribuciones						
1	Las remuneraciones que usted percibe son pagadas de manera puntual.					
2	Las remuneraciones que usted percibe están de acuerdo a la escala laboral dispuesta por el gobierno.					
3	Usted se siente satisfecho con la remuneración mensual que le aporta el gobierno					
4	Usted recibe oportunamente los bonos e incentivos económicos por el cumplimiento de metas asignadas y por la emergencia sanitaria.					
Ambiente						
5	Es adecuado para usted el ambiente donde trabaja.					
6	Los ambientes cuentan con suficiente iluminación y ventilación para el desarrollo de sus funciones.					

7	Los ambientes donde trabaja usted son apropiados y sin riesgo a contagiarse por el corona virus.					
8	Los ambientes donde labora usted son propicios para recibir a los pacientes con diversas enfermedades infecciosas.					
Estabilidad						
9	El hospital II-2 Tarapoto le ofrece a usted estabilidad laboral					
10	La institución donde trabaja usted le da las posibilidades de ascenso y promociones para su estabilidad emocional.					
11	Usted se encuentra seguro en el puesto donde trabaja.					
12	Usted es capacitado con frecuencia para mejorar la atención que presta y mantener su estabilidad para el puesto que trabaja.					

Fuente: Mondragón (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.*

Validación de instrumentos

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Panduro Salas Aladino
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación
 Instrumento de evaluación : Encuesta de desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Rengifo Aroldo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Existe suficiencia

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7



Tarapoto 14 de octubre del 2020

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Panduro Salas Aladino
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación
 Instrumento de evaluación : Encuesta de satisfacción laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Rengifo Aroldo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <u>Satisfacción Laboral</u> .					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <u>Satisfacción Laboral</u>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Existe suficiencia

4,7

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 14 de octubre del 2020



Dr. Aladino Panduro Salas
R.N° 2301128059

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Encuesta
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Rengifo Aroldo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tarapoto, 19 de octubre de 2020


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECÓNOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel.

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.

Instrumento de evaluación : Encuesta de satisfacción laboral

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Rengifo Aroldo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción laboral				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

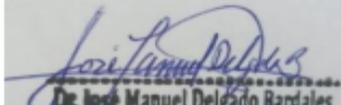
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

_Instrumento adecuado para su aplicación en el estudio

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 15 de octubre de 2020



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Encuesta
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Rengifo Aroldo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tarapoto, 19 de octubre de 2020



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECÓNOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales José Manuel.

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.

Instrumento de evaluación : Encuesta de desempeño laboral

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Rengifo Aroldo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

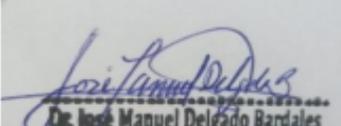
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

_Instrumento adecuado para su aplicación en el estudio

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 15 de octubre de 2020



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Encuesta
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Rengifo Aroldo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tarapoto, 19 de octubre de 2020



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECÓNOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



San Martín
GOBIERNO REGIONAL

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES

"Año de la Universalización de la Salud"



HOSPITAL TARAPOTO

AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

LA DIRECTORA DE LA UNIDAD EJECUTORA
404 DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO

AUTORIZA A:

AROLDO CÁRDENAS RENGIFO

Estudiante de Programa de Maestría de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto de la especialidad de Gestión Pública, para realizar el estudio de investigación titulada: "Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto, en el contexto de la emergencia sanitaria, SARS-CoV-2, 2020". Para lo cual se dará acceso al recojo de la información: **Cuestionario aplicado al personal del establecimiento.**

Se hace de conocimiento a la Oficina de Recursos Humanos, a cargo del responsable CPC. Freddy Junnior García Piña, para brindar las facilidades a partir del 05 de noviembre hasta 05 de diciembre del presente año.



Tarapoto 04 de noviembre del 2020

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II-2 TARAPOTO

M.C. *Lindsay Custodio Cárdenas*
DIRECTOR

Base de datos estadísticos

Variable 1: Desempeño Laboral																													
Pregunt a por Colabor ador	Destrezas				Sub Tot al	Habilidad					Sub Tot al	Esfuerzo				Sub Total	Liderazgo					Sub Total	Trabajo en Equipo					Sub total	Total
	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	P12	D3	P13	P14	P15	P16	D4	P17	P18	P19	P20	D5	Dimen sion es			
1	2	3	4	2	11	2	2	1	3	8	3	3	5	4	15	2	3	2	4	11	2	3	3	1	9	54			
2	2	3	2	2	9	2	2	2	4	10	4	3	4	2	13	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	53			
3	2	1	2	2	7	1	1	2	3	7	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	2	3	3	2	10	44			
4	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	2	2	2	4	10	4	3	3	3	13	51			
5	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	2	3	2	10	2	2	2	4	10	4	3	3	3	13	51			
6	3	2	2	5	12	1	2	2	1	6	2	2	5	5	14	2	5	4	5	16	4	3	5	2	14	62			
7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	50			
8	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	2	2	3	3	10	2	2	2	1	7	2	3	3	2	10	40			
9	2	2	2	3	9	2	1	2	4	4	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	3	4	3	2	12	46			
10	2	1	1	2	6	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	4	3	3	2	12	47			
11	1	3	2	3	9	1	1	2	2	6	2	3	4	2	11	3	3	3	4	13	4	5	3	2	14	53			
12	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	1	1	12	1	2	2	2	7	1	5	1	1	8	62			
13	1	2	3	3	9	2	1	2	3	8	2	1	4	2	9	2	2	3	3	10	4	3	3	1	11	47			
14	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	2	3	2	4	11	4	4	3	2	13	50			
15	2	3	2	2	9	1	2	1	2	6	1	1	2	2	6	3	2	1	3	9	1	4	2	2	9	39			
16	1	1	2	2	6	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	4	10	3	3	4	2	12	43			
17	1	2	3	1	7	1	2	1	1	5	2	2	3	3	10	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	35			
18	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	42			
19	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	2	4	4	2	12	38			
20	1	1	2	1	5	1	1	2	3	7	2	1	4	2	9	2	2	2	2	8	2	4	3	2	11	40			
21	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11	3	3	4	2	12	2	2	2	3	9	4	4	4	3	15	55			
22	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	4	2	11	2	2	2	3	9	4	3	2	2	11	47			
23	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	42			
24	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	3	3	2	1	9	43			
25	2	3	2	2	9	1	2	1	1	5	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	1	4	3	2	10	41			
26	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	41			

27	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	42
28	1	2	1	2	6	1	1	2	2	6	2	2	3	2	9	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	44
29	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	45
30	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	4	3	2	10	29
31	1	1	1	2	5	1	1	1	3	6	2	2	3	2	9	2	1	1	3	7	4	4	2	2	12	39
32	2	1	1	3	7	1	2	1	2	6	1	3	4	2	10	2	1	3	4	10	3	4	3	3	13	46
33	2	2	2	2	8	1	2	1	4	8	2	4	3	1	10	1	1	1	3	6	4	4	2	1	11	43
34	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	39
35	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	2	1	3	2	8	2	1	2	3	8	1	4	3	1	9	37
36	1	3	2	1	7	1	1	1	1	4	1	3	2	1	7	2	2	2	2	8	4	3	3	3	13	39
37	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	2	3	1	8	26
38	2	2	2	2	8	1	2	2	3	8	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	3	3	2	2	10	45
39	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	3	8	2	3	3	1	9	37
40	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	3	4	2	12	40
41	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	2	3	4	2	11	3	3	1	3	10	4	4	2	1	11	45
42	2	1	2	2	7	1	2	2	3	8	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	3	3	4	2	12	48
43	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	2	2	2	2	8	1	1	1	2	5	2	3	2	1	8	32
44	2	2	3	1	8	2	1	1	1	5	2	3	3	2	10	2	1	1	2	6	2	3	2	2	9	38
45	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	42
46	2	1	2	2	7	1	2	2	3	8	2	3	4	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	42
47	2	3	1	2	8	2	1	1	2	6	1	3	5	1	10	3	3	2	5	13	3	4	4	1	12	49
48	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	4	3	5	2	14	3	4	3	5	15	3	4	4	2	13	59
49	3	2	2	2	9	1	2	2	3	8	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	4	3	3	2	12	48
50	2	2	2	2	8	1	2	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	43
51	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	2	2	3	2	9	42
52	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	3	2	9	3	2	2	4	11	4	4	4	2	14	51
53	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	2	2	2	1	7	28
54	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	2	2	2	2	8	2	1	2	3	8	3	4	2	2	11	41
55	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	40
56	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	4	3	2	12	51
57	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	3	2	3	2	10	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	47
58	1	2	2	2	7	2	2	2	3	9	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	44
59	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	3	2	9	3	3	2	4	12	3	4	4	2	13	49
60	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	3	4	3	2	12	36

61	1	1	2	2	6	1	1	1	2	5	1	3	3	1	8	2	2	2	3	9	3	3	2	2	10	38
62	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	2	3	1	7	2	2	2	2	8	2	3	2	1	8	32
63	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	47
64	3	2	3	2	10	2	2	2	3	9	2	2	3	1	8	3	2	1	3	9	2	1	2	2	7	43
65	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	33
66	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	40
67	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	3	4	2	2	11	46
68	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	94
69	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	2	2	1	2	7	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	40
70	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	38
71	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	41
72	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	45
73	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	48
74	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	49
75	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	38
76	4	4	4	3	15	5	4	5	4	18	4	3	4	5	16	5	4	3	4	16	4	3	4	3	14	79
77	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	2	2	3	3	10	2	2	1	3	8	3	4	1	2	10	38
78	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	2	1	4	1	8	1	2	3	5	11	3	4	2	1	10	39
79	1	2	2	2	7	2	2	2	3	9	3	4	4	2	13	2	3	2	2	9	2	3	1	1	7	45
80	1	1	1	2	5	2	1	1	2	6	2	2	3	3	10	2	2	1	3	8	2	2	2	2	8	37
81	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	4	2	3	4	13	3	3	2	4	12	3	2	2	4	11	52
82	1	2	1	4	8	2	1	3	5	11	2	1	3	4	10	1	1	3	5	10	3	2	3	2	10	49
83	1	2	5	2	10	5	3	2	4	14	2	1	4	3	10	2	4	3	5	14	2	4	2	4	12	60
84	1	3	2	4	10	3	2	3	2	10	2	1	1	3	7	4	3	4	3	14	2	3	2	5	12	53
85	1	3	3	2	9	1	2	3	2	8	2	4	2	4	12	4	3	4	2	13	5	2	3	4	14	56
86	2	3	5	2	12	1	3	2	5	11	2	1	4	3	10	1	3	2	4	10	2	3	2	4	11	54
87	2	3	3	2	10	1	2	3	4	10	5	4	3	2	14	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	59
88	1	2	3	4	10	4	3	3	2	12	3	3	4	2	12	2	3	4	2	11	3	3	2	5	13	58
89	2	3	2	3	10	3	2	4	2	11	3	4	4	2	13	3	2	4	3	12	3	2	4	3	12	58
90	1	2	2	2	7	2	3	2	3	10	4	3	5	3	15	3	2	4	3	12	5	5	5	3	18	62
91	1	2	3	4	10	2	3	3	4	12	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	58
92	2	3	4	2	11	5	4	3	2	14	1	2	3	4	10	3	3	4	3	13	5	4	3	4	16	64
93	2	3	4	1	10	1	2	3	4	10	5	4	3	2	14	3	5	3	1	12	3	5	3	5	16	62
94	2	3	5	2	12	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	2	3	2	4	11	59

95	2	1	3	4	10	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	2	3	5	2	12	1	2	3	1	7	53
96	2	2	3	4	11	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	4	3	2	2	11	3	5	3	1	12	58
97	1	2	3	4	10	5	4	2	5	16	3	2	3	4	12	1	5	2	4	12	4	2	3	3	12	62
98	2	4	5	3	14	1	3	5	3	12	1	3	5	2	11	2	4	1	4	11	1	4	2	1	8	56
99	1	2	5	1	9	2	2	3	4	11	3	1	5	5	14	4	3	1	5	13	3	2	4	2	11	58
100	2	3	2	4	11	2	1	3	4	10	1	3	1	4	9	1	3	2	4	10	1	2	3	1	7	47
101	1	3	2	4	10	2	2	3	4	11	3	1	3	4	11	1	4	3	2	10	4	2	3	1	10	52
102	2	4	2	1	9	1	1	3	3	8	1	3	2	1	7	3	2	3	2	10	1	2	4	3	10	44
103	2	1	2	4	9	5	3	2	5	15	2	4	3	2	11	1	4	3	1	9	1	5	3	1	10	54
104	1	2	5	2	10	5	3	4	5	17	2	1	3	4	10	2	2	3	2	9	3	2	3	4	12	58
105	1	3	1	2	7	1	2	2	1	6	2	4	3	2	11	2	2	1	4	9	3	2	3	2	10	43
106	1	1	1	2	5	2	4	5	3	14	1	2	3	4	10	5	5	5	4	19	3	3	4	5	15	63
107	1	1	3	5	10	2	3	3	1	9	1	2	1	1	5	2	3	3	5	13	1	3	4	4	12	49
108	1	2	3	3	9	1	1	2	3	7	1	2	2	3	8	2	4	4	5	15	5	3	5	4	17	56
109	2	1	3	2	8	2	2	1	2	7	2	1	1	1	5	2	2	4	3	11	1	2	4	5	12	43
110	1	4	3	5	13	1	3	2	3	9	3	3	2	2	10	3	4	3	1	11	1	3	2	5	11	54
111	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	2	3	3	5	13	1	3	1	4	9	1	2	3	3	9	49
112	1	2	3	3	9	3	3	2	1	9	5	4	3	3	15	3	3	2	1	9	1	1	1	2	5	47
113	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	3	5	5	4	17	4	5	3	4	16	1	2	1	4	8	63
114	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	5	5	5	5	20	3	2	4	3	12	2	3	2	4	11	51
115	1	2	3	4	10	3	5	4	3	15	2	3	2	5	12	3	5	5	3	16	1	1	2	2	6	59
116	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	43
117	1	2	3	5	11	3	1	1	2	7	1	3	5	1	10	1	5	2	3	11	1	3	3	1	8	47
118	1	3	2	3	9	5	2	3	4	14	5	4	3	4	16	3	4	3	4	14	3	3	2	2	10	63
119	1	2	5	5	13	2	3	4	2	11	4	3	2	1	10	1	3	2	4	10	1	3	2	4	10	54
120	1	2	3	5	11	2	3	1	2	8	4	3	4	2	13	2	2	2	4	10	1	3	2	4	10	52
121	1	1	2	4	8	3	3	1	1	8	1	2	1	3	7	4	4	3	5	16	2	3	2	4	11	50
122	1	3	2	4	10	2	4	4	5	15	2	4	3	5	14	2	3	3	5	13	1	2	2	2	7	59
123	1	2	2	1	6	3	1	3	2	9	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	5	3	14	50
124	1	2	4	3	10	1	2	4	4	11	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	4	3	12	53
125	1	2	4	4	11	1	2	4	4	11	1	2	2	5	10	4	4	4	4	16	2	5	4	2	13	61
126	1	1	1	1	4	1	1	1	3	6	2	2	2	3	9	3	2	3	5	13	3	2	4	5	14	46
Total	208	257	288	299	1052	239	252	264	320	1070	298	304	367	317	1278	291	323	299	374	1287	329	381	355	301	1366	6053

Variable 2: SATISFACCION LABORAL																					
Pregu nta por Colab orador	RETRIBUCIONES				Sub Total	AMBIENTE				Sub Total	CONDICIONES				Sub Total	ESTABILIDAD				Sub Total	Total
	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	P12	D3	P13	P14	P15	P16	D4	Dimensio es
1	2	4	4	2	12	4	5	3	1	13	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	39
2	3	2	1	2	8	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	4	2	2	2	10	37
3	3	2	1	3	9	3	4	2	3	12	4	3	2	2	11	1	1	2	1	5	37
4	2	2	2	3	9	2	2	2	5	11	4	3	2	2	11	1	1	2	1	5	36
5	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	3	2	13	58
6	1	2	1	3	7	3	3	5	3	14	3	3	3	4	13	1	1	1	1	4	38
7	1	3	3	3	10	1	1	1	1	4	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	33
8	2	2	3	1	8	4	4	2	1	11	4	4	3	3	14	1	1	1	3	6	39
9	3	2	3	3	11	5	4	4	4	17	4	4	2	3	13	3	3	3	3	12	53
10	3	4	4	3	14	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	4	4	4	4	16	51
11	4	2	2	3	11	5	5	5	5	20	4	3	2	4	13	5	3	2	1	11	55
12	4	4	3	3	14	2	4	4	4	14	4	4	5	5	18	5	5	3	4	17	63
13	1	2	1	1	5	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	1	1	2	2	6	40
14	4	4	3	3	14	2	2	2	1	7	2	2	2	4	10	2	2	3	1	8	39
15	3	2	2	3	10	3	5	4	3	15	2	4	3	4	13	1	1	3	5	10	48
16	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	5	4	5	17	3	2	3	5	13	55
17	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	2	4	12	57
18	2	3	3	1	9	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	48
19	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	2	3	4	4	13	61
20	3	1	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	1	4	12	5	3	1	1	10	50
21	4	2	2	2	10	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	5	5	5	4	19	61
22	4	3	3	2	12	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	2	3	2	10	52
23	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	33
24	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	58
25	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14	60
26	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5	18
27	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	5	3	3	3	14	3	3	3	3	12	49
28	4	4	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	49

29	4	5	2	3	14	5	4	5	5	19	5	4	3	5	17	5	3	5	3	16	66
30	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	1	4	5	4	14	3	2	3	4	12	59
31	2	2	2	1	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	3	3	3	1	10	30
32	5	1	1	2	9	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	25
33	1	1	1	3	6	4	5	5	5	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	49
34	3	3	3	2	11	2	1	1	1	5	2	2	2	1	7	1	3	2	2	8	31
35	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	58
36	4	4	4	1	13	3	3	3	3	12	3	2	1	3	9	1	1	1	1	4	38
37	1	1	1	3	6	2	2	1	2	7	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	35
38	4	2	3	2	11	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	5	4	4	4	17	57
39	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	5	5	3	3	16	3	3	3	3	12	60
40	1	3	4	5	13	2	1	3	4	10	2	4	3	2	11	1	2	1	2	6	40
41	3	2	2	2	9	3	3	1	2	9	3	3	1	1	8	1	1	1	1	4	30
42	1	3	3	3	10	3	2	3	3	11	3	3	4	3	13	2	4	3	4	13	47
43	3	3	3	3	12	2	2	3	1	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	36
44	1	3	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	43
45	4	3	4	1	12	5	4	2	4	15	4	2	2	2	10	5	1	4	2	12	49
46	5	2	2	4	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	4	2	2	10	39
47	3	1	1	1	6	1	2	1	1	5	2	2	3	3	10	3	2	1	2	8	29
48	1	2	2	2	7	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	44
49	1	3	3	2	9	3	3	4	4	14	3	2	2	4	11	4	2	3	3	12	46
50	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	54
51	5	3	2	2	12	4	4	4	4	16	3	2	2	2	9	3	1	4	3	11	48
52	4	5	4	5	18	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	4	1	4	1	10	38
53	5	4	3	3	15	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	64
54	4	4	3	2	13	3	4	4	2	13	3	2	3	4	12	3	2	3	2	10	48
55	3	3	2	1	9	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
56	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	45
57	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	4	43	54	4	4	3	4	15	96
58	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	2	2	3	10	51
59	4	3	2	2	11	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	3	2	2	4	11	46
60	4	4	3	2	13	4	4	2	2	12	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	50
61	5	2	2	4	13	2	2	4	2	10	2	2	2	4	10	4	2	4	2	12	45
62	3	2	2	1	8	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	4	1	1	3	9	40

63	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	50
64	4	1	1	5	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	50
65	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	58
66	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	62
67	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	4	3	4	5	16	49
68	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	15	5	3	5	3	16	71
69	5	5	5	3	18	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14	62
70	2	3	3	3	11	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	59
71	4	4	2	3	13	4	3	3	4	14	4	3	2	2	11	4	4	3	3	14	52
72	4	2	2	3	11	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	44
73	4	2	2	3	11	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	43
74	4	2	2	3	11	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	39
75	4	4	4	4	16	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	47
76	4	3	2	4	13	2	4	4	3	13	3	3	2	3	11	4	4	4	5	17	54
77	2	3	3	4	12	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	41
78	2	2	1	3	8	5	4	4	2	15	4	4	2	2	12	2	5	5	4	16	51
79	1	3	3	4	11	1	1	2	2	6	1	2	3	2	8	1	1	2	3	7	32
80	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	33
81	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	1	2	2	1	6	1	2	1	2	6	24
82	2	1	3	2	8	5	3	4	2	14	1	2	3	4	10	1	3	1	3	8	40
83	1	3	2	3	9	5	4	2	4	15	4	2	3	5	14	1	3	2	4	10	48
84	1	2	5	2	10	5	2	5	3	15	5	4	2	3	14	3	5	2	3	13	52
85	5	3	4	3	15	2	3	4	2	11	2	4	2	5	13	1	2	4	3	10	49
86	2	3	2	4	11	3	2	3	5	13	5	4	4	5	18	3	4	5	3	15	57
87	1	2	4	2	9	4	3	4	5	16	5	4	4	5	18	3	5	3	5	16	59
88	2	3	3	2	10	3	2	3	4	12	4	3	2	4	13	4	3	4	4	15	50
89	2	2	3	4	11	4	2	3	4	13	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	48
90	5	3	3	4	15	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	59
91	2	3	3	4	12	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	55
92	2	3	4	5	14	4	3	4	5	16	5	4	3	5	17	4	3	4	5	16	63
93	4	3	4	5	16	1	1	1	1	4	1	2	3	4	10	1	2	3	2	8	38
94	2	3	3	5	13	2	1	1	4	8	1	2	1	4	8	3	2	4	4	13	42
95	1	2	3	4	10	1	2	2	4	9	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	43
96	1	1	2	3	7	3	2	1	4	10	4	3	4	4	15	3	5	2	5	15	47

97	1	2	2	2	7	4	3	2	3	12	2	3	2	4	11	5	2	4	3	14	44
98	1	3	5	1	10	1	3	5	4	13	2	5	1	3	11	5	5	5	2	17	51
99	1	3	2	1	7	1	2	1	4	8	1	2	3	2	8	1	3	4	3	11	34
100	1	3	1	4	9	1	2	1	4	8	1	3	1	4	9	1	2	1	2	6	32
101	1	2	2	1	6	1	2	3	1	7	3	2	3	2	10	2	5	3	2	12	35
102	1	1	2	3	7	1	2	2	3	8	2	3	4	2	11	2	5	5	4	16	42
103	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	3	5	4	5	17	2	1	4	3	10	40
104	1	2	3	2	8	2	5	5	4	16	2	4	3	2	11	2	1	4	3	10	45
105	3	3	2	2	10	2	2	1	3	8	2	3	2	1	8	1	3	4	2	10	36
106	1	3	3	2	9	2	2	4	5	13	2	3	5	4	14	2	3	1	5	11	47
107	2	1	3	4	10	2	5	1	1	9	2	4	5	5	16	1	1	2	2	6	41
108	2	2	2	2	8	5	4	4	4	17	3	3	2	4	12	2	3	2	3	10	47
109	2	2	2	3	9	4	3	2	3	12	2	3	2	5	12	2	1	2	3	8	41
110	1	2	3	3	9	3	2	2	3	10	3	2	3	1	9	2	4	3	2	11	39
111	2	3	4	2	11	5	4	3	4	16	4	4	5	3	16	5	4	4	1	14	57
112	3	4	5	1	13	4	1	3	5	13	4	3	2	4	13	4	2	1	1	8	47
113	1	1	4	2	8	5	2	3	4	14	4	1	3	2	10	2	4	1	5	12	44
114	1	1	1	1	4	3	3	3	3	12	4	2	3	1	10	2	1	2	1	6	32
115	1	1	2	2	6	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	34
116	1	2	1	1	5	2	2	4	5	13	2	2	1	3	8	1	2	4	5	12	38
117	1	2	2	2	7	5	5	5	5	20	3	2	3	2	10	3	1	3	4	11	48
118	1	1	2	3	7	4	4	4	3	15	3	2	3	4	12	4	3	2	1	10	44
119	1	2	3	4	10	3	2	1	5	11	5	2	3	1	11	2	1	2	4	9	41
120	1	2	1	3	7	5	2	1	4	12	1	5	2	3	11	3	1	4	5	13	43
121	1	3	5	3	12	5	2	3	5	15	3	1	2	5	11	3	5	4	2	14	52
122	1	2	3	4	10	3	4	5	5	17	5	4	3	3	15	3	3	2	4	12	54
123	1	2	2	2	7	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	3	2	1	8	37
124	2	3	3	3	11	4	5	4	5	18	4	3	4	5	16	3	2	3	2	10	55
125	1	2	1	3	7	3	2	3	3	11	3	2	4	3	12	1	3	2	2	8	38
126	2	2	3	3	10	3	3	2	4	12	5	4	4	5	18	3	4	2	3	12	52
Total	328	333	343	346	1350	396	372	379	400	1547	386	376	356	439	1552	348	339	361	363	1411	860

Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Dr. Sánchez Dávila Keller, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC - Tarapoto, asesor(a) de la investigación titulada: Desempeño laboral y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto, durante la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, 2020 cuyo autor es Cárdenas Rengifo, Aroldo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % 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 investigación 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.

Tarapoto, 28 de abril de 2023

Apellidos y nombre del asesor	Firma
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	