



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del
personal de un centro de atención de salud privada , Lince
2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Prieto Reyes, Carmen Deyanira (orcid.org/0000-0002-3655-1125)

ASESORES:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

Dr. Farfan Flores, Moises Oswaldo (orcid.org/0000-0002-7449-9129)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios y a mi familia, por no abandonarme, por iluminarme y por darme fuerzas cuando más las necesitaba. A mis padres, Rubén y Carmen, por su inquebrantable amor y apoyo todos los días de mi vida, permitiéndome perseguir mis aspiraciones.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a sus docentes, por ayudarme a cumplir un objetivo importante en mi vida. A todas las personas que me ayudaron a hacer realidad, la realización de la presente tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada , Lince 2023", cuyo autor es PRIETO REYES CARMEN DEYANIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO DNI: 09961475 ORCID: 0000-0003-3188-3662	Firmado electrónicamente por: RJOCONTRERASR el 09-08-2023 09:11:58

Código documento Trilce: TRI - 0620681



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	24
3.1.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	24
3.2.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	25
3.3.POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	27
3.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
3.5.PROCEDIMIENTOS	31
3.6.MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	31
3.7.ASPECTOS ÉTICOS	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	60

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de juicio de expertos	30
Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos	31
Tabla 3 Tabla cruzada de satisfacción laboral y desempeño	33
Tabla 4 Tabla cruzada de satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea	34
Tabla 5 Tabla cruzada de satisfacción laboral y conductas contraproducentes	35
Tabla 6 Tabla cruzada de satisfacción laboral y rendimiento contextual	36
Tabla 7 Prueba de normalidad de la satisfacción laboral y el desempeño	37
Tabla 8 Prueba de correlación de la satisfacción laboral y el desempeño	38
Tabla 9 Prueba de normalidad de la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea	39
Tabla 10 Prueba de correlación de la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea	40
Tabla 11 Prueba de normalidad de la satisfacción laboral y conductas contraproducentes	41
Tabla 12 Prueba de correlación de la satisfacción laboral y conductas contraproducentes	42
Tabla 13 Prueba de normalidad de la satisfacción laboral y rendimiento contextual	43
Tabla 14 Prueba de correlación de la satisfacción laboral y el rendimiento contextual	44

Resumen

La investigación desarrollada se basa en el cumplimiento de su objetivo de determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. Para ello se efectuó un estudio enfocado cuantitativamente, son el alcance de los niveles de estudio a partir de resultados descriptivos y correlacionales, recogiendo información de manera transversal y observacional en su diseño. Como resultados primarios se encontraron que los niveles medios predominaron en la medición de la satisfacción laboral, y por otro lado los niveles bajos en la medición del desempeño; no obstante, se alcanzó un nivel medio de satisfacción laboral para el 87,27% de colaboradores asistenciales, así como un nivel medio de desempeño para el 81,82% de los mismos. Como conclusión y en cumplimiento del objetivo central se halló que la satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023 ($p=0,000$; $r=0,720$), por lo que se puede derivar que frente a mejoras de sus niveles en su mayoría medios de satisfacción laboral se pueden revertir los niveles medios y bajos del rendimiento laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño, personal asistencial.

Abstract

The research developed is based on the fulfillment of its objective of determining the influence of job satisfaction on the performance of the personnel of a private health care center, Lince 2023. For this, a quantitatively focused study was carried out, they are the scope of the study levels based on descriptive and correlational results, collecting information in a cross-sectional and observational way in its design. As primary results, it was found that the average levels prevailed in the measurement of job satisfaction, and on the other hand, the low levels in the measurement of job performance; However, an average level of Job Satisfaction was reached for 87.27% of healthcare collaborators, as well as an average level of Job Performance for 81.82% of them. As a conclusion and in compliance with the central objective, it was found that job satisfaction significantly influences the performance of the staff of a private health care center, Lince 2023 ($p=0.000$; $r=0.720$), so it can be derived that compared to to improvements in their mostly medium levels of job satisfaction, medium and low levels of job performance can be reversed.

Keywords: Job satisfaction, performance, care staff.

I. INTRODUCCIÓN

A través de la historia, las materias de satisfacción laboral y desempeño están relacionadas con saber qué necesitan los trabajadores para brindar una mejor atención y un mejor servicio, con el tiempo han surgido cambios en las políticas y necesidades de los trabajadores, en siglos pasado , existía una escasez notable en los centros de trabajo , los empleados de las organizaciones eran sobrexplotados, su producción era mecanizada , con condiciones de trabajo no buenas , ya que los ambientes físicos laborales siempre estaban en pésimas condiciones , y los empleados no recibían la atención necesaria por parte de sus autoridades , en cuanto al sector salud, tomando en cuenta las condiciones inadecuadas de este sistema, en muchos países en desarrollo son un obstáculo importante para el acceso oportuno y completo a la atención médica. En algunos países desarrollados, un grupo de la población tiene dificultad para acceder a la atención debido a disposiciones injustas sobre la provisión de un seguro. Mientras tanto, en otros países crece el problema del costo de los servicios médicos, propio del sistema.

Las organizaciones están expuestas a mucha información y conocimiento del mundo, por lo que los beneficios de los empleados deben ser importantes para el crecimiento y desarrollo, para alcanzar las metas trazadas por la propia organización, debe enfocarse en los servicios que estarán disponibles para los usuarios, así como el nivel de satisfacción de los empleados con el trabajo, que tiene un papel importante en el desempeño de cada empleado (Saed y Waghule, 2021).

Actualmente, la población presenta un gran problema que es la baja financiación de la atención médica en comparación con otros países latinoamericanos. Este financiamiento inadecuado imposibilita producir servicios de salud que cubran todas las necesidades de la población, generando insatisfacción y brechas de cobertura. La buena gestión de un hospital va de la mano con un buen liderazgo que sea capaz de lograr la satisfacción laboral o el fracaso, muchos factores entran en juego, incluido el espacio físico, respetando el trabajo y las personas, creando un buen trato, reconocimiento al mérito y un excelente desempeño.

En cuanto a la satisfacción laboral y el desempeño del personal médico durante la emergencia sanitaria en Latinoamérica, debido al COVID-19, el

sistema mostro debilidades para dar soporte al desempeño de los trabajadores de salud , generando problemas tanto para el personal de salud como los usuarios , debido a que el personal de salud estuvo sometido a difíciles y arduos horarios laborales, existiendo una sobrecarga de trabajo en áreas críticas y adicionando a ello el no contar con recursos para la atención en plena pandemia (Isuiza et al., 2023).

A nivel Mundial, las características del entorno laboral que promueven una experiencia laboral feliz para los trabajadores, tienen más probabilidades de generar resultados positivos en su trabajo, así como un impacto inmediato y directo en el reconocimiento de su labor por parte de los empleados, aspectos que en última instancia influirán en el trabajo. Trabajar en un ambiente agradable genera una motivación a los trabajadores a poder realizar un mejor trabajo.

Con respecto a ello los retos a los que se enfrentaron los profesionales médicos durante COVID-19: caos, paranoia y precariedad y, que el sistema de salud pública debe revisar las competencias de su fuerza de trabajo e implementar una gestión efectiva de por vida para asegurar que los trabajadores recuperen sus buenos niveles de desempeño, brindando mejores condiciones de trabajo solo para que el personal pueda responder adecuadamente (Perez y Doubova, 2020).

A nivel Latinoamérica, en cuanto a las instituciones de salud, también hay una cuestión clave en el desempeño y la satisfacción laboral, ya que una buena satisfacción laboral, no solo beneficia al personal, sino también al asegurado o usuario, que utilizan el servicio en el hospital, al prevalecer un entorno laboral armonioso, ambas partes se satisfacen de forma directa.

Al respecto en el artículo sobre Satisfacción laboral y ausentismo de las enfermeras del Hospital Público de Monterrey , en México , la mayoría de hospitales, el problema principal se centra en su personal de enfermería , que en su mayoría son el personal con el que más cuentan los hospitales, se evidencio poca satisfacción laboral y un ausentismo, debido a la carga excesiva de tareas , esto debido a la carencia de personal o a la excesiva demanda de servicios , y como resultado de ello es que presentan fatiga física y mental , traduciéndose a que exista una falta de calidad de servicio y atención hacia los pacientes, todo ello reflejándose en su desempeño (Hernandez y Medina, 2020).

A nivel nacional, teniendo en cuenta que la satisfacción laboral no es de interés en algunas entidades, y que va mucho más allá del reconocimiento o beneficios laborales, es conveniente que los empleados puedan manifestar lo que opinan sobre la organización y cómo se sienten en ella.

Con respecto a ello, gran parte de las empresas han dejado de lado el recurso humano, y es indispensable hallar los recursos necesarios que brinden al personal la motivación para realizar sus labores de manera eficiente, en esta empresa importadora realizaron una encuesta a un sector de empleados, dando como resultados que un 30% los empleados estaban satisfechos con su trabajo (Chinchay et al., 2022).

A nivel regional, es más fácil identificar que algunas instituciones de salud , no encontramos el ambiente laboral que quisiéramos , como centro de trabajo y más aún en entidades de salud , esto se debe que el ambiente laboral está muy tocado, ya que existe mucho egoísmo por parte de los compañeros y los jefes directos , no hay reconocimiento , y en diversas ocasiones los mismo compañeros con el objetivo de ascender de puesto , perjudican o pasan por encima de sus compañeros de trabajo, generando un aumento de ansiedad por parte de los trabajadores , en donde el compromiso y el placer por ejecutar sus tareas , se ve opacado , por solo cumplir con lo designado, afectando el desempeño.

Tenemos como ejemplo en el artículo en el Sabogal (HNASS) en el Callao, evaluaron a 208 personal de enfermería, para ello se utilizaron un cuestionario ad hoc, siguiendo los lineamientos de evaluación de desempeño , según su normativa, llegaron a la conclusión que el 24,5% tenía un desempeño insuficiente , existiendo una variación en los resultados , debido a que se tomó en cuenta su tiempo de servicio, su grado de estudios , si continuaron actualizándose, y también sus horarios, reflejando su desempeño (Quintana y Tarqui, 2020).

A nivel local, en las organizaciones que brindan atención médica, las personas que trabajan en ellas son responsables de brindar muchos servicios de salud y bienestar que necesita el centro; para nadie es un secreto que muchos empleados de los centros de salud no están satisfechos con su trabajo, por la baja remuneración y la ausencia de reconocimiento laboral. Un ambiente laboral inadecuado provoca estrés y provoca insatisfacción, lo que conlleva a un bajo desempeño del personal.

Así mismo la satisfacción en el empleo también está vinculada con otros aspectos : los turnos de trabajo , donde se espera que el empleado obtenga una mayor compensación en el trabajo; además sienten que tendrán más oportunidades de ascenso , mejores relaciones interpersonales con los compañeros y mayor oportunidades de formación y educación, además de sentirse pieza importante de la sociedad, las actividades de grupo, el aprecio de los superiores y el respeto de los empleados tienen un buen impacto en la satisfacción laboral. La gestión administrativa está vinculada con la satisfacción laboral , porque la capacidad en la gestión de los recursos, tanto físicos como humanos, tiene un vínculo directo con el desempeño, se ha demostrado que debido a la pandemia , se fortaleció las medidas de protección en los hospitales , tanto para el personal como la implementación de recursos y equipos de bioseguridad , y el de contar con el personal profesional médico , administrativo y asistencial de salud , para asistir al usuario en caso de emergencia, pero debido a que nuestra red de salud no estaba preparado para esta pandemia , los recursos materiales y físicos no fueron solicitados a tiempo o no había el stock necesario , como resultado hubo inconvenientes para el personal que no pudieron desarrollar su trabajo de manera eficiente.

Respecto a ello, la gestión administrativa durante años se ha medido en función de su relevancia, esto ayuda a comprender porque algunas empresas cumplen con sus objetivos y otras no. Como es en el caso de Perú, que el gobierno necesita conocer los resultados para sugerir mejoras para así poder aumentar la eficiencia, en el caso de la salud, la gestión administrativa nos va ayudar a comprender los problemas relacionados con la salud y la calidad en los servicios que se brinda al usuario, que influye mucho con el desempeño del personal asistencial (Aliaga y Alcas, 2021).

A continuación, se describirá la situación de un centro primario de salud, en este centro se tiene que lidiar con el malestar de los pacientes por la demora en las citas, los recursos limitados, la desinformación al paciente, ya que muchas veces el personal no tiene empatía a la hora de atender, esto genera discrepancias entre el área asistencial y administrativa, ocasionando que se le brinde una mala atención al asegurado, esto se vincula con la magnitud de satisfacción laboral , ya que muchas veces el personal se encuentra expuesto a la rotación de horarios , la

relación con pacientes que tienen diversas enfermedades, ya que en este centro cuenta con un área oncológica preventiva, y este tipo de pacientes muchas veces son sensibles al trato y esto conlleva a que el personal tenga un desgaste físico y emocional, provocando un desempeño ineficiente en el área de trabajo.

Respecto a ello, el principal problema de la insatisfacción laboral radica en las condiciones y horarios de trabajo, que son determinantes para el bienestar de la salud del trabajador, ya que el lugar de trabajo se convierte en un entorno ideal para el buen desempeño del trabajador (Sánchez, 2021).

De la problemática descrita anteriormente, se definió como problema general: ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023? En cuanto a los problemas específicos se establecieron los siguientes: ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en el rendimiento en la tarea del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023?, ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en las conductas contraproducentes del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023?, ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en el rendimiento contextual del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023?

La satisfacción laboral se considera importante, ya que impacta directamente el desempeño del personal, lo que es visible en los resultados de la empresa. Tomando en cuenta como indicador a la satisfacción laboral, porque con este se toman decisiones para elevar la satisfacción en el trabajo y sus condiciones deben ser suficientes para motivar a la organización y contribuir al éxito del centro y su personal, para de esta manera brindar un mejor servicio al usuario.

La utilidad que se obtiene del trabajo de investigación es la de ayudar a conocer la importancia de la vinculación entre las variables, para que el trabajo se pueda realizar de manera efectiva y que sus resultados estén en consonancia con los objetivos trazados. Por lo tanto, por el bien de la empresa, mediante información confiable, es conocer cómo se siente el personal del centro de salud y a su vez poder replicar planes para mejorar el desempeño.

A lo que refiere la justificación de esta investigación, se delimitó que en las instituciones de salud, sabemos que algunos no han referido ni cuentan con los correctos procedimientos y sistemas para evaluar el desempeño de su personal, la

importancia de los servicios que prestan los centros de salud y la manera como se siente su personal, motivó el desarrollo de la investigación, refiriéndose a la evaluación de la satisfacción en el trabajo y desempeño del personal, en este sentido, se observa que el personal del centro se interrelacionan entre sí, desde administrativos, directivos hasta personal asistencial, incluso entre miembros de la misma jerarquía, así como usuarios, pudiendo tener un impacto en el desempeño del personal sanitario, centrándose en el problema principal que es la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal, ya que en la actualidad la gestión administrativa y direccional del centro de atención de salud, no han realizado ninguna retroalimentación al personal, ni mucho menos una prueba de su satisfacción laboral y desempeño, ignorando si la satisfacción en el trabajo que obtienen el personal cumple con todas las expectativas de su vida laboral y personal. Como bien sabemos estas dos áreas están vinculadas con el desarrollo interpersonal y social de los trabajadores, reflejándose así su desempeño en el trabajo, he visto conveniente que importante que se conozca la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal y que los resultados sirvan de base para desarrollar planes de mejora para aumentar el nivel de desempeño del personal.

El beneficio que traerá el mejorar la satisfacción laboral, es que los equipos de trabajo del centro de salud brinden servicios de calidad para el beneficio interno. Priorizando al usuario, y el entorno de trabajo, y también con el propósito de poder trasladarlo y compartirlo hacia los demás establecimientos de salud y mejorar el grado de satisfacción laboral y desempeño en los establecimientos de salud en el Perú.

En relación con la justificación práctica se ha establecido que en este trabajo se va realizar una búsqueda entre los resultados recibidos para poder crear y/o proponer estrategias que contribuyan a solucionar el problema que cuenta el centro y a través de esta investigación realizada brindar al área correspondiente, las especificaciones sobre el alcance de la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de salud, y su desempeño para que de esta manera planifique mejoras en la política de satisfacción laboral y las precauciones para evitar que tales situaciones se repitan luego.

Respecto a ello el estudio tiene una justificación práctica, es cuando el avance de esta ayuda a solucionar un problema o les ofrece procesos o métodos que puestas en práctica ayudaran a resolverlo (Fernández, 2020).

Referente a la justificación teórica, este trabajo proporcionará información creativa que ayudará a comprender el problema que existe en la satisfacción laboral que recibe un empleado en el centro, siendo el objeto de estudio este, tomando en cuenta los diferentes agentes que nos permitirá entender que recomendaciones pueden aplicarse a futuro. Y para eso se usará la teoría y conceptos de satisfacción laboral y desempeño, con el objetivo de medir la vinculación entre ambas variables.

Respecto a ello la justificación teórica es relevante para el investigador ya que profundiza en los planteamientos teóricos del problema en estudio con el fin de continuar con sus conocimientos de investigación (Fernández, 2020).

En relación a la justificación metodológica, la investigación de datos se basa en cuestionarios y encuesta dirigida hacia el personal del centro de salud en Lince. A partir de este estudio es posible concluir si existe una vinculación entre las variables, debido a que la motivación de los trabajadores de salud es fundamental para mantener la armonía en su trabajo, lo que conlleva a un buen desempeño y satisfacción laboral.

La justificación metodológica, indica que un estudio es metodológicamente sólido cuando se crea una nueva herramienta de recolección de datos, o un método innovador que incluye varias formas de probar con un gran número de variables y su aplicación o estudiar el método más adecuado para un determinado grupo de población (Fernández, 2020).

En cuanto al objetivo general de este estudio, se definió el siguiente: Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. Respecto a los objetivos específicos se determinaron los siguientes: Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento en la tarea del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. Determinar la influencia de la satisfacción laboral en las conductas contraproducentes del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento contextual del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Con respecto a la hipótesis general del presente estudio se estableció que: La satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. En cuanto a las hipótesis específicas se establecieron las siguientes: La satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento en la tarea del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. La satisfacción laboral influye significativamente en las conductas contraproducentes del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. La satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento contextual del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en el presente trabajo, se ha recopilado varios elementos de la literatura que se considera trascendental para poder conocer los diversos conceptos de las variables y poder sustentar la investigación, alguno de ellos son la satisfacción laboral y el desempeño.

Mora et al. (2022), denotaron en su investigación titulada: Job satisfacción and engagement of workers in Peruvian and Ecuadorian companies (artículo científico publicado en revista venezolana de gerencia-Venezuela). Su objetivo fue comprobar cómo la satisfacción laboral influye en la implicación de los empleados en empresas peruanas y ecuatorianas. La metodología que se utilizó fue cuantitativa, y transversal. Se consideró como población a 897 personas utilizando un método de muestreo no probabilístico, a conveniencia. Se utilizó para la recolección de datos como técnica una encuesta y el instrumento, cuestionarios. Según Spector, Schaufeli y Bakker, la satisfacción tuvo como resultado una influencia positiva y sustancial sobre el compromiso de 0,532. Por esta razón, se concluyó que existe una relación entre las variables de la investigación.

Bayser (2022), señaló en su estudio titulada: Motivación y desempeño del personal de enfermería en instituciones públicas de Ciudad de Buenos Aires (artículo científico publicado en la revista Salud, Ciencia y Tecnología-Buenos Aires). Su objetivo fue describir la relación entre la motivación y el desempeño en el personal de enfermería. La metodología tuvo un enfoque descriptivo, y transversal. Se consideró la población a 60 enfermeras, empleando el muestreo no probabilístico a conveniencia. Para recoger los datos se utilizaron como técnica las encuestas y de instrumento un cuestionario. Los resultados demostraron que la correlación de Spearman entre las variables era de 0,38. En consecuencia, se concluyó que los factores analizados presentan una asociación positiva.

Alarcón et al. (2020), denotaron en su investigación titulado: Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en hospitales chilenos (artículo científico indexado en International Journal of Educational, Research and Innovation-Filipinas). El objetivo fue medir la satisfacción laboral y la motivación del personal sanitario. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Se consideró como población maestra a 35 profesionales. Utilizando como técnica para recoger los datos la encuesta y como instrumentos, cuestionarios. Los

resultados mostraron que la correlación según Spearman es de 0,659. En consecuencia, se concluyó que las variables tenían una correlación positiva.

Pedraza (2018), mencionó en su investigación titulado: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano (artículo científico publicado en la revista Lasallista de investigación – México). El cual tuvo como objetivo determinar el vínculo entre los factores. En la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, explicativo y transversal. Se consideró como población muestral a 133 personas. Utilizando como técnica para recoger recopilar datos la encuesta y como instrumentos, cuestionarios. Los resultados mostraron que la correlación, según Spearman, entre las variables, es de 0,69. En consecuencia, concluyó, que los factores tenían una correlación positiva y sustancial.

Saltos et al. (2020), precisaron en su investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa (artículo científico publicado en la revista Igobernanza-Ecuador). El objetivo fue ver si existía relación entre los factores. La metodología utilizada fue transversal, descriptiva correlacional, no experimental. Se consideró como población a 98 trabajadores. Utilizando como técnica para recoger recopilar datos la encuesta y como instrumentos, cuestionarios. Según los resultados mostraron que la correlación, según Spearman, entre las variables, es de 0,775. En consecuencia, concluyó las variables resultaron estar fuertemente conectadas.

A nivel nacional, para brindar solidez científica se deben utilizar los siguientes elementos de literatura: artículos científicos que están publicados en revistas de alto impacto y tesis de grado.

Acevedo y Contreras (2021), determinaron en su investigación titulada: La satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa en una universidad de Huancayo (Tesis para optar al grado académico de Magíster en Recursos Humanos y Gestión Organizacional de la Universidad Continental de Huancayo, Perú). El objetivo fue descubrir el vínculo entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. La metodología utilizada tuvo un enfoque descriptivo-correlacional. La población muestral estuvo conformada por 68 docentes. Se utilizó una encuesta como técnica para recoger los datos y se emplearon cuestionarios como instrumentos. Los resultados mostraron que La correlación entre las variables

fue de 0,7126. Frente a esto, se concluyó que las variables tenían una conexión positiva fuerte y alta.

Huerta et al. (2021), precisaron en su investigación titulada: La satisfacción y desempeño en trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, Carquin 2017 (artículo científico indexado en la revista Big Bang Faustiniiano-Perú). El objetivo fue precisar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño. La metodología utilizada fue un enfoque descriptivo y correlacional. Considerando como población muestral a 80 trabajadores. Utilizando como técnica para recoger datos la encuesta y como instrumentos, cuestionarios. Los resultados mostraron que la correlación entre las variables, era 0,49. Frente a esto, se concluyó que las variables tienen una correlación significativa.

Dávila y Agüero (2021), precisaron en su investigación titulada: Motivación y satisfacción laboral en el desempeño de los empleados en una organización de la ciudad de Lima, Perú (artículo científico indexado en la revista Visión Gerencial-Perú). El objetivo era evaluar la relación entre los factores y los empleados en sus puestos. Cuya metodología tuvo un enfoque correlacional. Considerando como población muestral a 460 empleados. Utilizando de técnica para recoger datos la encuesta y como instrumentos, cuestionarios. Según los resultados mostraron que la correlación, según Spearman, entre las variables, es de 0,501. En consecuencia, concluyó que las variables tenían un vínculo positivo, que se reflejó en los niveles moderados.

De la Cruz y Ramirez (2021), precisaron en su investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de Essalud, Lima (artículo científico publicado en la revista de investigación científica Ágora – Perú). El objetivo fue evaluar la relación entre los factores y las enfermeras del centro quirúrgico. La Metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional y transversal. Considerando como población muestral a 75 enfermeras. Utilizando de técnica para recoger datos la entrevista y como instrumentos, cuestionarios. Según los resultados mostraron que la correlación, según Spearman, entre las variables, es de 0,708. En consecuencia, concluyó que las variables tenían una relación positiva y significativa.

Millones y Alvarado (2021), precisaron en su investigación titulado: Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del complejo

hospitalario PNP Luis N Sáenz (artículo científico publicado en la revista ciencias técnicas y aplicadas- Perú). El objetivo fue conocer la asociación entre las variables y personal de enfermería. Cuya Metodología tuvo un enfoque cuantitativo, descriptiva, transversal y correlacional. Considerando como población muestral a 331 enfermeros. Utilizando de técnica para recoger los datos la encuesta y como instrumentos, cuestionarios. Según los resultados mostraron que la correlación, según Spearman, entre las variables, es de -0,22. Se concluyó que las variables tenían una correlación negativa y ligera.

En el presente estudio, en las bases teóricas, se considera la satisfacción laboral como variable independiente, para entender el concepto, así como sus dimensiones e indicadores se acude a los siguientes autores:

Chocano y Pacheco (2021), define la satisfacción laboral es una tendencia. Esto es parcialmente estable para el trabajo realizado por el empleado, basado en un valor y creencia específicos que se completa según la experiencia profesional.

En sus bases teóricas, Chocano y Pacheco (2021), citando a Palma (1999), menciona que para medir el desempeño, se utilizan siete dimensiones propuestas por Palma:

Chocano y Pacheco (2021), define la primera dimensión condiciones físicas y/o materiales, como elementos infraestructurales, en la que el empleado desarrolla su trabajo diario.

En esta primera dimensión, encontramos el indicador uno: comodidad dentro del trabajo, relacionados con el trabajo, que no deben causar daño o molestias al empleado. Se tienen en cuenta los factores como ruido, la temperatura, la luz y la proximidad del lugar del trabajo a la vivienda.

Segunda dimensión, beneficios laborales y/o monetarias, es que tan satisfecha está el empleado con un incentivo económico regular o mensual u otros incentivos adicionales como el pago por varias tareas realizadas.

En esta segunda dimensión, encontramos el indicador uno: baja remuneración, se refiere a los salarios que recibe cada trabajador, debe estar a la altura de sus expectativas, sobre todo lo que ellos creen que es justo.

Indicador dos: oportunidad de ascender, es sugerir un aumento o promoción que permita el desarrollo personal y aumente la satisfacción laboral.

Tercera dimensión, normas administrativas, son los lineamientos o principios organizativos que controlan las interacciones laborales que implican directamente a los trabajadores.

Cuarta dimensión, interacciones sociales como el valor de satisfacción de un trabajador con los demás empleados de la empresa con los que comparte actividades laborales diarias.

En la cuarta dimensión, encontramos el indicador uno: interacciones interpersonales, es aquello relacionado con la interrelación que se lleva a cabo con los colegas de trabajo, y además es de suma importancia tener una buena relación con los jefes, ya que esto proporciona un alto valor de satisfacción de los trabajadores.

Quinta dimensión, crecimiento personal, que es una oportunidad que se les otorga a los empleados dentro de una empresa, para realizar actividades que son importantes en términos de autorrealización.

En esta quinta dimensión, encontramos el indicador tres: realización a nivel personal, tiene que ver con poder obtener un mayor nivel educativo, tales como capacitaciones, cursos de actualización, etc., que le permita al empleado obtener un puesto más alto en la empresa, y otras oportunidades laborales.

Sexta dimensión, realización de tareas, es el valor que el trabajador tiene asociado a las actividades del día a día de la empresa donde trabaja.

Séptima dimensión es la relación con la autoridad, es el valor que aportan los trabajadores en su relación con el jefe inmediato y en sus tareas diarias.

En esta séptima dimensión, encontramos el indicador uno: entendimiento, está relacionado con la comprensión que tiene un jefe con sus empleados, además de mostrar interés, saber motivar, escuchar, ser paciente y líder con ellos, todo esto ayudara a aumentar la satisfacción laboral. También está relacionado con la magnitud de aceptación o rechazo por parte del empleado con su jefe.

La satisfacción laboral es un factor determinante del rendimiento de una organización. Se refiere a cuán satisfecha está un individuo con su labor. Como medida de desempeño, la satisfacción en el trabajo como indicador de rendimiento

exige aumentar el volumen y la complejidad del trabajo de los trabajadores que sea interesante, placentero y productivo (Llosa et al., 2023).

En sus bases teóricas, Llosa et al. (2023), consideran la segunda dimensión, los beneficios laborales y/o monetarias que son una retribución que cada empleado recibe de su lugar de trabajo y pueden incluir desde una remuneración financiera regular hasta beneficios adicionales como salarios, incentivos, seguros médicos, vacaciones pagadas, entre otros.

Kiliç et al. (2023), citando a Locke (1976), precisan que la variable satisfacción laboral como un estado emocional favorable o agradable que resulta de una valoración del empleo o de la experiencia laboral. Un individuo altamente productivo tendrá una actitud favorable sobre su empleo, pero un empleado descontento tendrá una actitud negativa hacia su trabajo. La satisfacción laboral tiene dos implicaciones gerenciales importantes. Cuanto más alto sea, más eficiente será el empleado. Por otro lado, si la satisfacción laboral es baja, habrá problemas de rendimiento.

En sus bases teóricas, Kiliç et al. (2023), consideran la tercera dimensión, normas administrativas son los lineamientos que rigen la operación de la organización en relación a sus colaboradores. Estas políticas abarcan aspectos como horarios de trabajo y el bienestar de los colaboradores y son establecidas por la organización como normas y directrices que regulan el trabajo de los colaboradores.

Por otro lado Skela-Savič et al. (2023), citando a Halin y Judge (2003), define a la satisfacción laboral es conformada por complejas respuestas psicológicas de un individuo hacia su trabajo, que contienen componentes cognitivos (evaluativos), afectivos (emocionales) y conductuales. Algunas escalas utilizadas para poder medir la satisfacción en el trabajo pueden centrarse en los sentimientos emocionales hacia su trabajo, mientras que otras se enfocan en la evaluación cognitiva del trabajo, pero varían en cuanto a su enfoque.

Considera la cuarta dimensión, interacciones sociales el nivel de placer que siente el empleado en comparación con sus compañeros de trabajo en términos de apoyo emocional y claridad en las funciones. Estas relaciones se desarrollan al compartir diversas actividades laborales habituales con otros miembros de la

entidad y tienen un impacto significativo en el bienestar emocional y el desempeño laboral del colaborador (Skela-Savič et al., 2023).

En la satisfacción laboral influyen varios factores, incluyendo aquellos relacionados con el entorno laboral como la comunicación y el reconocimiento del empleado (Yang y Hu, 2023).

En sus bases teóricas, Yang y Hu (2023), considera la quinta dimensión, crecimiento personal se refiere al espacio en el que el colaborador puede crecer y desarrollarse como individuo, más allá de sus responsabilidades laborales. Es la oportunidad que tiene para realizar actividades que le beneficien en términos personales, especialmente aquellas que sean significativas para su desarrollo personal.

La satisfacción laboral también se asocia con la personalidad, en particular con factores como la separación y el locus de control. Los empleados que cuentan con un mecanismo de control interno y se sienten cómodos suelen estar más felices con su trabajo y participan más en él (Mousavi et al., 2023).

Considera la sexta dimensión, realización de tareas se refiere la evaluación del trabajo desempeñado por el empleado en la organización se conoce como desempeño de labores. Esta evaluación tiene en cuenta la productividad y resultados obtenidos en la realización de sus labores, y se refiere a la eficiencia y habilidades del colaborador en relación a las tareas que realiza en su trabajo diario en la organización.

La satisfacción laboral es un agente esencial para el rendimiento de los empleados en una organización. Para lograr sus objetivos, se busca maximizar el rendimiento de los empleados, lo cual no solo requiere motivación, sino también satisfacción y equilibrio psicológico. Por lo tanto, la satisfacción, el rendimiento y la retención de los empleados son temas recurrentes en la literatura de gestión de recursos humanos y son considerados fundamentales por los profesionales de este campo (Eugenio, 2019).

Eugenio (2019), considera la séptima dimensión relación con la autoridad como la opinión del colaborador acerca de su relación con su superior jerárquico en la organización y cómo este lo aprecia en su desempeño laboral. Se trata de la percepción que tiene el colaborador sobre cómo su jefe directo lo comprende y valora en cuanto a las actividades diarias que realiza.

Oravee et al. (2018) , definen que la satisfacción laboral es compleja y difícil de medir, ya que se ve afectada por varios factores, a saber: individuales, sociales, culturales, organizacionales y ambientales. Al respecto, se podría mencionar que los académicos y los profesionales de la administración/gestión no se han puesto de acuerdo en que la satisfacción laboral tiene un aspecto o varias dimensiones. Esto se debe a que algunos empleados pueden estar satisfechos con ciertos aspectos de sus trabajos y no satisfechos con otros aspectos.

Dentro de sus bases teóricas, Oravee et al. (2018), considera los factores individuales que afectan la satisfacción laboral incluyen la personalidad, las calificaciones educativas, la inteligencia, las habilidades, la edad, el estado civil y la orientación al trabajo.

También considera a los factores ambientales que tienen en cuenta las influencias de los ámbitos social, económico, político y tecnológico. Todos estos múltiples aspectos influyen en la satisfacción laboral de algunas personas en determinadas situaciones, pero no en otras. Por ejemplo, en tiempos de dificultades económicas y desempleo grave, muchos empleados de empresas deben dar prioridad a la seguridad laboral.

Asimismo, los factores sociales se incluye interrelaciones con los compañeros de trabajo, el trabajo en equipo y comportamiento, las oportunidades de cooperación y organización (Tamene et al., 2023).

Los factores culturales, por otro lado, abarcan la actitud, las creencias y los valores subyacentes (Ofosu et al., 2023).

Y por último los factores organizacionales giran en torno a la forma y el tamaño, la estructura legal, reglamentos y procedimientos de los recursos humanos, las relaciones laborales, la estructura del trabajo, la tecnología y la organización del trabajo, la gestión y liderazgo, sistema de gestión y estándares de desempeño (Lama et al., 2023).

(Farfán et al., 2020), citando a Thompson y Phua (2012), definen la satisfacción laboral afectiva como un concepto subjetivo que refleja los sentimientos experimentados por los individuos hacia su trabajo. Por tanto, la satisfacción depende del gozo o placer que proporciona el propio trabajo. Por otro lado, la satisfacción laboral cognitiva se centra en la evaluación objetiva y racional de los distintos aspectos del trabajo. Las escalas utilizadas para medirla pueden ser

unidimensionales, si se enfocan únicamente en evaluar un aspecto del puesto, como la remuneración o la en la evaluación de una faceta del trabajo como el salario o permiso por maternidad, o si son multivariantes al evaluar dos aspectos o más puestos a la vez.

Además, Almansour et al. (2023) , citando a As'ad (2004) , los elementos que influyen en la satisfacción laboral son los siguientes: (1) Factores psicológicos, es un factor asociado a los empleados psiquiátricos que incluye interés, comodidad laboral, actitudes hacia el trabajo, talentos y habilidades; (2) Los factores sociales son factores relacionados con la interacción social tanto entre empleados, con empleadores o empleados de diferentes tipos de trabajo; (3) Los factores físicos son factores relacionados con la condición física del ambiente de trabajo y la condición física del empleado, incluyendo el tipo de trabajo, el tiempo de trabajo y el período de descanso, el equipo de trabajo, la condición de la habitación, temperatura, iluminación, intercambio de aire, condiciones de salud de los empleados, etc.; (4) Factor financiero, es un factor relacionado con el sistema de cobertura de garantía y bienestar de los empleados y el monto del salario, la seguridad social, las asignaciones, las instalaciones brindadas, la promoción, etc.

Las recompensas extrínsecas o factores que determinan la satisfacción laboral (por ejemplo, remuneración, promoción, relación interpersonal, estatus, otros beneficios, etc.) son proporcionados por un agente externo, como un supervisor o un grupo de trabajo (Almansour et al., 2023).

La satisfacción laboral es una reacción emocional a las propias responsabilidades, así como las circunstancias físicas y sociales del puesto de trabajo. En teoría, la satisfacción laboral refleja la medida en que se satisfacen las expectativas del contrato psicológico de una persona, la satisfacción laboral es la medida en que los individuos sienten positiva o negativamente varios factores o dimensiones de las tareas en su trabajo (Sudiardhita, 2018).

En cuanto al vínculo entre la satisfacción laboral y el desempeño del empleado, aunque a menudo se asume que la primera mejora el segundo, las investigaciones reales han arrojado resultados contradictorios. Mientras que algunos investigadores opinan que la satisfacción laboral conduce al rendimiento, otros afirman lo contrario y que no existe una relación clara entre ambos factores. Por último, no hay pruebas sólidas de que un trabajador feliz sea un trabajador

productivo. Anteriormente, Vroom descubrió en 1964 que el rendimiento de los empleados es el resultado de atender las demandas de los trabajadores de la organización (Subekti, 2021).

En esta investigación, en las bases teóricas, se considera que la variable dependiente es el desempeño, y se recurre a los siguientes autores para comprender su concepto, así como sus dimensiones e indicadores:

Gabini (2018) , define el desempeño, como una categoría descriptiva que tiene mayor relevancia en la investigación del comportamiento de una organización. Puede deberse a que la productividad organizacional está ligada al desempeño personal de los miembros.

Dentro de sus bases teóricas Gabini (2018), citando a Koopmans et al. (2014), menciona que para la medición del desempeño laboral , se utilizan las tres dimensiones de Koopmans que sirven para clasificar el comportamiento del trabajador y determinar su rendimiento, las cuales son:

Dimensión uno, rendimiento en la tarea, los actos necesarios para completar la producción de productos o servicios se denominan rendimiento de la tarea. Del mismo modo, el desempeño de una tarea viene determinado por la realización de las obligaciones y actividades descritas en las funciones del puesto.

Dentro de esta primera dimensión, el autor menciona al indicador uno: capacidad de invertir el tiempo y el esfuerzo necesario, es el cumplimiento de tareas y responsabilidades en el trabajo con destrezas y habilidades que tienen que ver con otras actividades asignadas en el campo del trabajo, que aporta de manera indirecta y directa a la empresa.

Dimensión dos, conductas contraproducentes, cualquier acción intencional realizada por un integrante de la empresa que vaya en contra de los metas establecidos por la misma. Esto puede incluir desde sabotaje de proyectos hasta comportamientos agresivos violentos. En general, se los considera una amenaza para la productividad y el bienestar de la institución y sus miembros.

Dentro de esta segunda dimensión, el autor menciona al indicador dos: aspectos negativos en el trabajo, hace referencia a los empleados con mal comportamiento son peligrosos, ya que trabajar en conjunto con ese tipo de

empleados, conlleva a una relación interpersonal negativa, dentro del espacio laboral, perjudicando la imagen de la organización, y además el retraso en la consecución de sus objetivos.

Dimensión tres, rendimiento contextual, se trata de acciones que no forman parte de las funciones del puesto, ni están relacionados con las tareas, sin embargo, tienen un efecto importante en el desempeño de la empresa.

Dentro de esta tercera dimensión, el autor menciona al indicador dos: Posee habilidades laborales, es una manera de evaluar el potencial del empleado, incluyendo que las actividades asignadas no son suficientes, sino también las condiciones en las que el trabajador evidencia sus habilidades y capacidades, cuando se le designa roles diferentes.

El desempeño se refiere a que tan bien los empleados realizan sus deberes laborales básicos. Es una estrategia utilizada por las empresas tanto públicas como privadas, para lograr sus objetivos mediante la repetición rutinaria de sus acciones. La calidad del desempeño de un empleado en el desempeño de sus funciones se conoce como eficacia. Las organizaciones ponen un fuerte énfasis en el desempeño de los empleados porque se trazan objetivos específicos, y los recursos humanos son las principales herramientas para lograr estos objetivos (Rawashdeh et al., 2020).

Los indicadores de desempeño incluyen: la calidad del trabajo, la cantidad de trabajo, el tiempo de trabajo y la cooperación con los compañeros de trabajo. Las explicaciones de estos indicadores de desempeño son:

Indicador uno, calidad del trabajo, la provisión de productos de calidad es una demanda para que la organización sobreviva en diversas formas de competencia. El aumento del poder adquisitivo y la existencia de apoyo de los consumidores a la existencia de la calidad del trabajo ofrecido mejorará aún más la sostenibilidad de la empresa en el cumplimiento de los objetivos.

Indicador dos, la cantidad de trabajo, el número de trabajo influirá en el potencial de la organización para dominar el mercado, por lo que con la cantidad de trabajo que se puede producir se espera que la empresa dé una impresión positiva a la posición de los productos en el mercado.

El número de trabajo, la cantidad de producción, influirá en el potencial de la organización para dominar el mercado, por lo que la corporación está obligada a

crear una imagen favorable a la posición de los productos en el mercado con la cantidad de trabajo que se puede generar.

El desempeño es una medida del comportamiento real en el lugar de trabajo que es de naturaleza multidimensional (Rahnfeld et al., 2023).

Rahnfeld et al. (2023), define a los indicadores el tiempo de trabajo y la cooperación:

Indicador tres, el tiempo de trabajo, determinar el tiempo de trabajo más eficiente y efectivo en todos los niveles de gestión, es la base para que un empleado complete un producto o servicio del que es responsable

Indicador cuatro, la cooperación es necesaria para que la empresa alcance sus objetivos, una buena cooperación proporcionará confianza en varias partes interesadas, ya sea directa o indirectamente con la empresa. Las empresas deben ser capaces de construir condiciones internas constructivas con alto compromiso y consistencia a todos los niveles de gestión.

Obuobisa (2020), menciona que las dimensiones amplias se utilizan en los modelos generales de rendimiento en el trabajo para establecer cómo se establecen ejemplos específicos para trabajos particulares, en función de otras condiciones para definir aspectos de la relación laboral. Se ha observado en tanto en investigaciones tempranas y recientes que el desempeño laboral se compone de tres tipos principales: el desempeño en una tarea, el desempeño contextual y comportamientos contraproducentes, aunque hay similitudes en estas consideraciones. Otros expertos han intentado incorporar nuevas dimensiones para medir el desempeño laboral.

Obuobisa (2020), considera la dimensión uno: rendimiento en la tarea como capacidad técnica, habilidad para desempeñar el rol, competencia específica del trabajo, entre otros. Debido a esto, el desempeño en la tarea es considerado una dimensión importante en la relación laboral, ya que la mayoría de los modelos explicativos del rendimiento laboral se basan en ella.

Antwi et al. (2018) , se refiere a la dimensión uno: rendimiento en la tarea a los requisitos del puesto, la incertidumbre laboral, la flexibilidad, la independencia, la variedad de labores y el hecho de que estas sean requeridas para el colaborador, lo que hace que este se preocupe más y así tener un alto rendimiento en el trabajo.

También se ha argumentado que un ambiente de trabajo significativo influye en el desempeño laboral (Johnson et al., 2023).

Finalmente, se han identificado un vínculo entre el liderazgo transformador y el rendimiento en las tareas de los seguidores. Además de la relación positiva entre el apoyo organizativo percibido, la satisfacción laboral y este tipo de desenvolvimiento (Palmer, 2019).

Sahin y Yozgat (2021) , definen dimensión tres: rendimiento contextual, que los factores como la ambigüedad del rol, la flexibilidad laboral, la autonomía y la variedad de actividades que se consideran importantes para los trabajadores pueden afectar el compromiso y el rendimiento en la tarea. Se ha propuesto que el enfoque en objetivos en el entorno laboral puede influir positivamente en el desempeño del trabajador.

Explicados como acciones llevadas a cabo por los individuos dentro de la organización que van en contra de las meta e intereses de la misma, los comportamientos contraproducentes pueden perjudicar la estabilidad y el bienestar de la organización. Se caracterizan por tener un efecto negativo en la organización, como manifestaciones de quejas y comentarios negativos. En general, son aquellos comportamientos que perjudican la organización y pueden incluir factores como quejas, comentarios negativos, entre otros (Habich y Rospigliosi, 2019).

Wang et al. (2021), consideran que el indicador de las habilidades específicas y no específicas relacionadas con la tarea afectan el desempeño en el trabajo, el cual se cumple según lo establecido en la función y en relación con el núcleo tecnológico del puesto. Además, ahora está vinculado con una serie de variables, tanto personales como organizativas. En cuanto a los rasgos individuales, se ha sugerido que el neuroticismo está relacionado con este tipo de desempeño, influenciado por las exigencias del trabajo y su complejidad. Se ha indicado también una correlación directa entre los escrúpulos y el rendimiento en la tarea. La fortaleza del carácter del trabajador, puede afectar el desempeño en la tarea. Finalmente, se ha demostrado que las actitudes laborales, como la dedicación al trabajo, están positivamente relacionadas con el desempeño en la tarea.

de Ruijter et al. (2023) , mencionan que la teoría X y la teoría Y , establece que las personas en una organización pueden ser dirigidas a través de 2 (dos)

formas, a saber: (1) Más negativos, que caen dentro de la categoría X y (2) Más positivo, que cae dentro de la categoría Y. Presenta 2 (dos) puntos de vista del hombre, a la suposición sostenida por el gerente, a saber: Teoría X, hay 4 (cuatro): (a) Los empleados están intrínsecamente integrados en su disgusto por el trabajo; (b) Empleados a los que no les gusta que su trabajo sea monitoreado o amenazado con castigo por lograr las metas; (c) Los empleados evitarán la responsabilidad; (d) La mayoría de los empleados priorizan la seguridad por encima de todos los demás aspectos de sus trabajos, mientras que la Teoría Y es 4 (cuatro): (a) Los empleados pueden ver la cooperación de manera tan razonable como descansar y jugar; (b) Las personas ejercerán la autodirección y la auto supervisión si se comprometen con el objetivo; (c) La persona promedio aceptará la responsabilidad; (d) La capacidad de tomar decisiones innovadoras.

Las medidas adicionales, que combinan varios aspectos, como la calidad y cantidad del trabajo, la gestión del tiempo, la puntualidad, el establecimiento de metas, la reducción de costos en distintas áreas, las habilidades interpersonales, el cumplimiento, el ausentismo, la moral y la ansiedad, también están disponibles para evaluar diversos aspectos del desempeño y la satisfacción laboral (Stefanovska et al., 2019).

La compensación es una de las principales formas de aumentar el desempeño y la motivación de los empleados. La compensación es importante para los empleados, porque refleja la cantidad de trabajo que realizan ellos, sus familias y la comunidad. La compensación a menudo también se denomina recompensa y se puede definir como cualquier tipo de recompensa que se otorga a los empleados como recompensa por las contribuciones que hacen a la organización (De Mesa et al., 2023).

Según Hakim et al. (2021), el propósito de la compensación es crear un sistema de recompensa apropiado para trabajadores y empleadores, el resultado deseado es un trabajador atado a su trabajo y motivado para hacer un buen trabajo para el trabajador. La compensación dada debe reflejar el valor de un trabajo. Compensación o retribución destinada en general en ventaja de la empresa y de su personal. El interés de la empresa con la compensación es obtener un mayor desempeño laboral.

Según Ghasemy et al. (2021) , citando a Thompson y Phua (2001), considera la teoría del evento afectivo , cómo la satisfacción laboral es influenciada por las emociones y estados de ánimo. Esta teoría establece que existe una conexión entre las influencias internas de los empleados, tales como pensamientos, emociones, estados mentales, entre otros, y cómo ellos reaccionan a los incidentes que tienen lugar en el trabajo y tienen un impacto en su compromiso y desempeño.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo de la investigación

Se determinó como tipo de investigación, por su finalidad, de tipo básica, porque el presente estudio pretende obtener y recopilar información para ampliar el conocimiento, con el propósito de describir, explicar o descubrir el impacto que genera la satisfacción laboral en el desempeño.

Arias y Covinos (2021), precisan este tipo como una recopilación de fuentes de información y diagnóstico que permiten que a las variables se evalúen y expliquen las ocurrencias presentadas en un problema.

Por su profundidad, fue de tipo descriptivo correlacional. El objetivo principal de este estudio fue determinar cómo puede actuar una variable en relación con la otra variable vinculada. Mediante el establecimiento de hipótesis correlacionales, se relacionan las dos variables: el comportamiento del desempeño en relación con la satisfacción laboral.

Según Hadi et al. (2023), la finalidad principal de una tesis de metodología correlacional es considerada como establecer una conexión entre dos o más variables y definir claramente el propósito general de la investigación. Garantizar que este objetivo sea preciso y esté estrechamente relacionado a el planteamiento del problema que se está investigando es crucial.

Por su temporalidad, fue de corte transversal, porque la variable es medida en un espacio determinado y en un tiempo único.

De acuerdo a De la Macorra (2021), en los estudios transversales que buscan describir una situación, todas las variables son medidas simultáneamente ya que los datos de cada sujeto se recolectan en un solo momento en el tiempo, por lo que no es posible establecer una secuencia temporal entre ellas.

En cuanto al enfoque, por su orientación, la investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se espera obtener resultados que indiquen la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, en el centro de salud, a través de datos estadísticos.

Romero et al. (2022) ,señalan que la investigación cuantitativa se enfoca en establecer patrones precisos de comportamiento dentro de una población y en confirmar o validar las creencias que ya han sido formulado teóricamente de una manera que tenga sentido.

Diseño de la investigación

El modelo utilizado para este estudio fue un diseño no experimental, en consecuencia, este estudio examinó una muestra de empleados del centro de salud sin ninguna intervención directa o indirecta que pudiera alterar la progresión natural de las actividades que realizan. Esto se hace con el fin de obtener datos precisos que puedan utilizarse para demostrar el vínculo entre las variables de la investigación.

De acuerdo con Armijo et al. (2021) , mencionan porque es un diseño no experimental debido a que no se manipulan intencionalmente una o más variables independientes, ya sea porque el investigador decide no hacerlo o porque no tiene la opción

Método de la investigación

Se empleó el Método Hipotético deductivo, ya que la investigación pretende comprobar las hipótesis planteadas de las variables: satisfacción laboral y el desempeño, mediante el recojo de información, basándose en las conclusiones.

Boente (2019) , menciona que este tipo de método se refiere a que son observaciones sé que realizan en un problema particular, esto conduce al proceso de inducción, que se refiere al problema, formulando una hipótesis, que mediante el estudio se trata de comprobar la hipótesis, si es verdadera o falsa.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una inclinación. Esto es parcialmente estable para el trabajo realizado por el empleado, basado en un valor y creencia específicos que se completa según la experiencia profesional (Chocano y Pacheco, 2021).

Definición operacional

Esta variable se midió mediante el cuestionario de satisfacción laboral que cuenta con 18 ítems, basado en el cuestionario del autor Huaman (2023) adecuándolo a esta investigación, en una escala ordinal tipo Likert, tomando en cuenta las 7 dimensiones.

Indicadores

Esta variable incluye los siguientes indicadores: comodidad dentro del trabajo, ambiente físico, distribución física, baja remuneración, calidad de trabajo, oportunidad de ascender, trabajo injusto, horarios inadecuados, falta de reconocimiento, relaciones interpersonales.

Escala de medición

Se utilizó una escala de valoración tipo Likert, con las siguientes opciones: (1) Total desacuerdo, (2) en desacuerdo; (3) Indiferente; (4) de acuerdo y (5) total acuerdo.

Variable dependiente: Desempeño

El desempeño, como una categoría descriptiva que tiene mayor relevancia en la investigación del comportamiento de una organización. Puede deberse a que la productividad organizacional está ligada al desempeño personal de los miembros (Gabini, 2018).

Definición operacional

Para evaluar esta variable se utilizó el cuestionario de desempeño que cuenta con 18 ítems, basado en el cuestionario del autor Ramirez (2023) adecuándolo a esta investigación, en una escala ordinal tipo Likert, tomando en cuenta las 3 dimensiones; Rendimiento en la tarea, conductas contraproducentes y rendimiento contextual.

Indicadores

Esta variable estuvo conformada por los siguientes indicadores: soluciones creativas para resolver problemas; capacidad para invertir el tiempo y el esfuerzo

necesario; estrategias innovadoras para resolver problemas; reto en el trabajo; quejas en el trabajo; aspectos negativos en el trabajo; agranda los problemas en el trabajo; planifica el trabajo; posee habilidades laborales, asiste a las reuniones en el trabajo.

Escala de medición

Se utilizó la escala de valoración tipo Likert que se muestra a continuación: (1) Total desacuerdo, (2) en desacuerdo; (3) indiferente; (4) de acuerdo y (5) total acuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para este estudio, fue considerada los trabajadores del centro de salud, tomando en cuenta una población de 55 personas entre ellos ocupando los siguientes puestos: administrativos, personal asistencial y médicos, que son un componente importante de la investigación.

Ruiz y Valenzuela (2022), precisan que las características similares son compartidas por todos los miembros de una población homogénea, lo que permite realizar una inferencia sobre la población completa. Cosas, instituciones o personas pueden componer esta población homogénea, en la que todos sus miembros comparten características similares que permiten realizar inferencias sobre la población completa.

Criterios de inclusión

Fueron incluidos los trabajadores activos con un mínimo de experiencia de un año en su oficio o cargo similar al que viene desempeñando y que trabajen bajo cualquier condición laboral por contrato.

Los criterios de inclusión, proporcionan las características particulares que deben estar presentes para que una unidad de análisis (sujeto, objeto o fenómeno) sea incluida en la población.

Criterios de exclusión

Trabajadores activos con menos de un año de experiencia en su oficio o cargo similar al que viene desempeñando, o con más años de experiencia laboral en funciones o cargos distintos al que desempeña actualmente, que trabajen eventualmente o como practicante o fuera de cualquier condición formal por contrato.

Los criterios de exclusión son características que impiden que una unidad de análisis sea incluida en la población. se reflejan de forma independiente y suelen estar asociados a la edad, el sexo, la carrera, la patología, etc.

Muestra

La muestra en el presente estudio, debido a que es una muestra pequeña, estuvo compuesta por la totalidad de la población, es decir, los 55 empleados del centro de salud.

En este sentido la muestra es una selección de individuos o elementos que comparten características comparables a las de toda la población, lo que permite generalizar las conclusiones de la muestra y aplicarlas a toda la población (Ruiz y Valenzuela, 2022).

Muestreo

De acuerdo con el estudio actual, se realizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional ya que los miembros de la población fueron seleccionados cuidadosamente y porque en la investigación actual se utilizó la población completa porque hay 55 empleados.

En este sentido el muestreo es en el que los elementos se eligen en función de los criterios o juicios del investigador en lugar de seguir un procedimiento aleatorio que garantice la representación de la muestra con relación a la población total (Fernandez et al., 2021).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se empleó para recoger datos fue la encuesta, lo que permitió recopilar información para obtener datos estadísticos, que luego podríamos analizar y utilizar para resolver las dificultades planteadas en este estudio.

De acuerdo con Sanchez et al. (2020), es la programación de eventos que consiste en recopilar eventos que se subsistan en la investigación, con el propósito de recoger datos e información necesaria que le permitan hacer un análisis estadístico.

Instrumentos

Se empleó el cuestionario, ha sido fundamental para el éxito del estudio, la evaluación y creación correcta del instrumento, los investigadores deben asegurarse de que el instrumento tenga los atributos necesarios para la recopilación precisa de datos. Son 2 cuestionarios utilizados en este estudio: un cuestionario de satisfacción laboral y una de desempeño.

Los datos se recogen utilizando un instrumento conocido como cuestionario, que se administra a una muestra de encuestados en un formato que refleja el uso de este enfoque de encuesta (Arroyo, 2020).

El conjunto de preguntas del cuestionario aborda los indicadores de los ítems descubiertos en la operacionalización o itemización de las variables de estudio, o sea, los ítems e indicadores de las variables contenidas en las hipótesis u objetivos, según el caso (Arroyo, 2020).

Validez y confiabilidad del instrumento

Se necesitó la validez y confiabilidad del instrumento para poder aplicar el cuestionario descrito líneas adelante, obteniendo la aprobación de tres expertos con el nivel de maestro, además, se aplicó Alfa Cronbach para determinar si se puede confiar en el instrumento.

Tabla 1*Validación de juicio de expertos*

Variable	Nº	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
V1. Satisfacción laboral	1	Moron Bolangger, Olenka	Magister en Administración	Aplicable
V2. Desempeño	2	Menchola Vásquez, Walter	Maestro en Administración	Aplicable
	3	Berastain Merino, Héctor	Maestro en Gestión de los servicios de la salud	Aplicable

Nota. Registro de expertos por especialidad y opinión correspondiente a los instrumentos. Fuente: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Confiabilidad

Utilizando el SPSS, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach de los componentes del cuestionario de satisfacción laboral, y el resultado fue de 0,718, lo que indica una fiabilidad satisfactoria, ya que se encuentra dentro del intervalo de 0,70 a 0,90, que decide si el cuestionario es apropiado y utilizable (Frías, 2022).

Se utilizó el software SPSS para aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach del instrumento de desempeño a los elementos de este tipo Likert. El resultado fue de 8,75, y como estaba entre los valores 0 y 1, se considera que tiene una confiabilidad excelente.

Tabla 2*Confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Satisfacción laboral	0,718	18
Desempeño	0,875	18

Nota. Tabla confiabilidad de los instrumentos. Fuente: SPSS data.

3.5. Procedimientos

Como primera etapa se identificó la población y se conversó con el director del Centro de salud, quien me permitió realizar entrevistas al personal.

Como segunda etapa, se elaboró la formulación del cuestionario.

En la tercera etapa, mediante el uso de un formulario de Google form que se le envió al smartphone del participante o en caso de no contar con uno se le proporcionó el dispositivo o en todo caso de manera directa en cuestionarios impresos para lo cual marcó las alternativas con un lapicero según las indicaciones. Y como última etapa, se realizó una investigación y análisis de datos. Los datos adquiridos fueron sistematizados y se realizó una investigación utilizando las herramientas consideradas. Se realizaron análisis estadísticos de forma descriptiva con el fin de conocer los resultados y evaluar las hipótesis y respuestas al enunciado del problema del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Tras la aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada, los resultados se documentaron adecuadamente en una hoja de cálculo de MS Excel. A continuación, la base de datos se exportó de la hoja de cálculo MS Excel a la aplicación estadística SPSS versión 25 para Windows en español, donde se estructuró mediante tablas y figuras estadísticas creadas en SPSS 25.

La elección entre utilizar la prueba no paramétrica de Spearman o la paramétrica de Pearson para analizar los datos con estadística inferencial y realizar correlaciones o contrastes entre hipótesis fue determinada por la prueba de normalidad de Kolmogórov Smirnov en función del número de colaboradores del grupo a evaluar.

Luego de los resultados confiables y significativos y de realizarse su respectiva interpretación se procedió a redactar las conclusiones, así como las recomendaciones más pertinentes.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio siguió las tres reglas éticas de Belmont, donde se debe respetar a los colaboradores , bajo el marco de la ética , ya que en todo estudio debe haber lineamientos éticos , tanto para el investigador y el asesor , tales lineamientos como la equidad, las reglas de la moral y la verdad (Fernández ,2020).

Antes de utilizar el instrumento, cada participante dio su permiso informado, garantizando la confidencialidad de su identificación y preservando un ambiente de respeto y consideración. Antes de utilizar el instrumento y recoger los datos, se obtuvo el permiso de las autoridades del centro de salud mediante una carta de presentación expedida por la universidad.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Análisis descriptivo para el objetivo general

Tabla 3

Tabla cruzada entre satisfacción laboral y desempeño

		Desempeño			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	2	1	0	3
		% del total	3,6%	1,8%	0,0%	5,5%
	Medio	Recuento	4	44	0	48
		% del total	7,3%	80,0%	0,0%	87,3%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	7,3%	7,3%
Total		Recuento	6	45	4	55
		% del total	10,9%	81,8%	7,3%	100,0%

Nota. En la tabla presentada se observa el cruce de datos que corresponden a la variable satisfacción laboral y la variable desempeño. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

Según lo evidenciado en la tabla cruzada número 3 el 80,0% de los trabajadores representan un nivel medio tanto para el nivel de satisfacción laboral, como para el nivel de desempeño. Por otro lado, se observa que distanciadamente el 7,3% para el nivel medio de satisfacción laboral y nivel bajo de desempeño, así como para el nivel alto de ambas variables.

Análisis descriptivo para el objetivo específico uno

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento en la tarea del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Tabla 4

Tabla cruzada de la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea

		Rendimiento en la tarea			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	1	2	0	3
		% del total	1,8%	3,6%	0,0%	5,5%
	Medio	Recuento	27	12	9	48
		% del total	49,1%	21,8%	16,4%	87,3%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	7,3%	7,3%
Total		Recuento	28	14	13	55
		% del total	50,9%	25,5%	23,6%	100,0%

Nota. En la tabla presentada se observa el cruce de datos que corresponden a la variable satisfacción laboral y la dimensión rendimiento en la tarea. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

Según lo evidenciado en la tabla cruzada número 4 el 49,1% de los trabajadores representan un nivel medio para el nivel de satisfacción laboral y a la vez un nivel bajo de la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño. Por otro lado, se observa que el 21,8% tanto para el nivel medio de satisfacción laboral como para la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño. Finalmente, el nivel medio de la satisfacción laboral se presenta en un 16,4% (9/55) juntamente con el nivel alto de la dimensión rendimiento en la tarea de desempeño.

Análisis descriptivo para el objetivo específico dos

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en las conductas contraproducentes del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Tabla 5

Tabla cruzada entre satisfacción laboral y conductas contraproducentes

		Conductas contraproducentes			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	2	1	0	3
		% del total	3,6%	1,8%	0,0%	5,5%
	Medio	Recuento	7	41	0	48
		% del total	12,7%	74,5%	0,0%	87,3%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	7,3%	7,3%
Total		Recuento	9	42	4	55
		% del total	16,4%	76,4%	7,3%	100,0%

Nota. En la tabla presentada se observa el cruce de datos que corresponden a la variable satisfacción laboral y la dimensión conductas contraproducentes. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

Según lo evidenciado en la tabla cruzada número 5 el 74,5% (41/55) representan un nivel medio tanto para el nivel de satisfacción laboral, como para la dimensión conductas contraproducentes del desempeño. Por otro lado, se observa el 12,7% (7/55) para el nivel medio de satisfacción laboral y a su vez el nivel bajo para la dimensión conductas contraproducentes del desempeño. Finalmente, el nivel alto de la satisfacción laboral se presenta en un 7,3% (4/55) juntamente con el nivel alto de la dimensión conductas contraproducentes de desempeño.

Análisis descriptivo para el objetivo específico tres

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento contextual del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Tabla 6

Tabla cruzada entre satisfacción laboral y rendimiento contextual

		Rendimiento contextual			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% del total	5,5%	0,0%	0,0%	5,5%
	Medio	Recuento	41	7	0	48
		% del total	74,5%	12,7%	0,0%	87,3%
	Alto	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	1,8%	5,5%	7,3%
Total		Recuento	44	8	3	55
		% del total	80,0%	14,5%	5,5%	100,0%

Nota. En la tabla presentada se observa el cruce de datos que corresponden a la variable satisfacción laboral y la dimensión rendimiento contextual. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

Según lo evidenciado en la tabla cruzada número 6 el 74,5% (41/55) representan un nivel medio para el nivel de satisfacción laboral y a su vez el nivel bajo para la dimensión rendimiento contextual del desempeño. Por otro lado, se observa el 12,7% (7/55) para tanto para el nivel medio de satisfacción laboral como para el nivel medio de la dimensión rendimiento contextual del desempeño. Finalmente se presenta el 5,5% (3/55) juntamente para el nivel bajo de la satisfacción laboral como para la dimensión rendimiento contextual del desempeño; y otro 5,5% (3/55) para el nivel alto de ambos.

Análisis inferencial

Contrastación de hipótesis general

La satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Tabla 7

Prueba de normalidad de la satisfacción laboral y el desempeño

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,447	55	,000
Desempeño	,425	55	,000

Nota. En la tabla presentada se observa el estudio de normalidad de Kolmogórov-Smirnov que corresponden a los datos de la variable satisfacción laboral y la variable desempeño. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

Al analizar los resultados obtenidos con la prueba de Kolmogórov-Smirnov para determinar si los datos siguen una distribución normal, ya que la muestra contiene 55 individuos, lo cual es mayor que el límite de 50. Se encontró evidencia de que los datos de la variable satisfacción laboral y de variable no se ajustan a una distribución normal, según los valores de significancia comparados con un umbral de 0.05. Por lo tanto, se optará por utilizar la prueba de Rho de Spearman, que no requiere suposiciones sobre la normalidad de los datos.

Tabla 8*Prueba de correlación de la satisfacción laboral y el desempeño*

		V1	V2
Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
V1	Coefficiente de correlación	1	,720**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	-	,000
	N	55	55
V2	Coefficiente de correlación	,720**	1
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	-
	N	55	55

Nota. La tabla muestra los valores de significancia estadística y de grado de correlación de satisfacción laboral y desempeño. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

En la tabla 8 se puede estimar que hay una relación significativa con el valor de $p=0,000$ ($p<0,05$) y correlación positiva muy baja de $r=0,720$, se acepta la hipótesis y se considera que la satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Contrastación de la primera hipótesis específica

La satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento en la tarea del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Tabla 9

Prueba de normalidad de la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,447	55	,000
<i>Rendimiento en la tarea</i>	,320	55	,000

Nota. En la tabla presentada se observa el estudio de normalidad de Kolmogórov-Smirnov que corresponden a los datos de la variable satisfacción laboral y la dimensión rendimiento en la tarea. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

Al analizar los resultados obtenidos con la prueba de Kolmogórov-Smirnov para determinar si los datos siguen una distribución normal, ya que la muestra contiene 55 individuos, lo cual es mayor que el límite de 50. Se encontró evidencia de que los datos de la variable satisfacción laboral y de la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño no se ajustan a una distribución normal, según los valores de significancia comparados con un umbral de 0.05. Por lo tanto, se optará por utilizar la prueba de Rho de Spearman, que no requiere suposiciones sobre la normalidad de los datos.

Tabla 10*Prueba de correlación de la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea*

		V1	D1 V2
Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Rendimiento en la tarea
V1	Coefficiente de correlación	1	,272**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	-	,030
	N	55	55
D1 V2	Coefficiente de correlación	,272**	1
Rendimiento en la tarea	Sig. (bilateral)	,030	-
	N	55	55

Nota. La tabla muestra los valores de significancia estadística y de grado de correlación para la variable satisfacción laboral y la dimensión rendimiento en la tarea. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

En la tabla 10 se puede estimar que existe una relación significativa con el valor de $p=0,030$ ($p<0,05$) y correlación positiva muy baja de $r=0,272$, se acepta la hipótesis nula y se considera que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento en la tarea del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

La satisfacción laboral influye significativamente en las conductas contraproducentes del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Tabla 11

Prueba de normalidad de la satisfacción laboral y conductas contraproducentes

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,447	55	,000
Rendimiento en la tarea	,411	55	,000

Nota. En la tabla presentada se observa el estudio de normalidad de Kolmogórov-Smirnov que corresponden a los datos de la variable satisfacción laboral y la dimensión conductas contraproducentes. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

Al analizar los resultados obtenidos con la prueba de Kolmogórov-Smirnov para determinar si los datos siguen una distribución normal, ya que la muestra contiene 55 individuos, lo cual es mayor que el límite de 50. Se encontró evidencia de que los datos de la variable satisfacción laboral y de la dimensión conductas contraproducentes del desempeño no se ajustan a una distribución normal, según los valores de significancia comparados con un umbral de 0.05. Por lo tanto, se optará por utilizar la prueba de Rho de Spearman, que no requiere suposiciones sobre la normalidad de los datos.

Tabla 12*Prueba de correlación de la satisfacción laboral y conductas contraproducentes*

		V1	D2 V2
Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Conductas contraproducentes
V1	Coeficiente de correlación	1	,632**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral) N	- 55	,000 55
D2 V2	Coeficiente de correlación	,632**	1
Conductas contraproducentes	Sig. (bilateral) N	,000 55	- 55

Nota. La presente tabla muestra la prueba de correlación de la satisfacción laboral y conductas contraproducentes. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

En la tabla 12 se puede estimar que hay una relación significativa con el valor de $p=0,000$ ($p<0,05$) y correlación positiva muy baja de $r=0,632$, se acepta la hipótesis nula y se considera que la satisfacción laboral influye significativamente en las conductas contraproducentes del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

La satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento contextual del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Tabla 13

Prueba de normalidad de la satisfacción laboral y rendimiento contextual

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de Satisfacción laboral	,447	55	,000
Nivel de Rendimiento contextual	,478	55	,000

Nota. En la tabla presentada se observa el estudio de normalidad de Kolmogórov-Smirnov que corresponden a los datos de la variable satisfacción laboral y la dimensión rendimiento contextual. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

Al analizar los resultados obtenidos con la prueba de Kolmogórov-Smirnov para determinar si los datos siguen una distribución normal, ya que la muestra contiene 55 individuos, lo cual es mayor que el límite de 50. Se encontró evidencia de que los datos de la variable satisfacción laboral y de la dimensión rendimiento contextual del desempeño no se ajustan a una distribución normal, según los valores de significancia comparados con un umbral de 0.05. Por lo tanto, se optará por utilizar la prueba de Rho de Spearman, que no requiere suposiciones sobre la normalidad de los datos.

Tabla 14*Prueba de correlación de la satisfacción laboral y el rendimiento contextual*

		V1	D3 V2
Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Rendimiento contextual
V1	Coeficiente de correlación	1	,534**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	-	,000
	N	55	55
D3 V2	Coeficiente de correlación	,534**	1
Rendimiento contextual	Sig. (bilateral)	,000	-
	N	55	55

Nota. La tabla muestra los valores de significancia estadística y de grado de correlación para la variable satisfacción laboral y la dimensión rendimiento contextual. Fuente: Trabajadores del centro de salud.

En la tabla 14 se evidencia que hay una relación significativa con el valor de $p=0,000$ ($p<0,05$) y correlación positiva muy baja de $r=0,534$, se acepta la hipótesis nula y se considera que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento contextual del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

V. DISCUSIÓN

En el actual capítulo se realiza la discusión de los resultados, de acuerdo al objetivo general fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Al respecto, de los resultados obtenidos, de acuerdo al objetivo general se encontró que la satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. Puesto que, se ha obtenido un valor de $p=0,000$ ($p<0,05$) y correlación positiva muy baja de $r=0,720$, se acepta la hipótesis nula y se considera que la satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño del personal. Teniendo en cuenta el análisis descriptivo realizado, donde se evidenció que el 80,0% (44/55) del personal representan un nivel medio tanto para el nivel de satisfacción laboral como para el nivel de desempeño. Por otro lado, se observa que distanciadamente el 7,3% (4/55) para el nivel medio de satisfacción laboral y nivel bajo de desempeño, así como para el nivel alto de ambas variables.

Tales resultados guardan una similitud con los hallados por Acevedo y Contreras (2021), mostró similares hallazgos que los del presente trabajo de investigación, aunque se evaluaron las variables en docentes estos poseen semejante carga de trabajo por la presión laboral y cantidad de usuarios a quienes atienden, por lo que alcanzan sus dos variables de satisfacción y desempeño laboral una correlación altamente significativa ($p=0,000$, $r=0,713$).

De lo mencionado, se considera para la base teórica de la variable independiente: Satisfacción laboral a Chocano y Pacheco (2021), quienes definen que la satisfacción laboral como el grado de comodidad de una persona en relación con su entorno, tales como el estilo de trabajo, la estabilidad laboral, el compañerismo y las relaciones laborales son considerados importantes, ya que pueden influir en el nivel de satisfacción del trabajador.

Muy al contrario, Dávila y Agüero (2021), se observaron en su investigación titulada: Motivación y satisfacción laboral en el desempeño de los empleados en una organización, resultados diferentes, donde los resultados mostraron que la correlación, según Spearman entre las variables, es de 0,501. En consecuencia,

concluyo que las variables tenían un vínculo positivo, que se reflejó en los niveles moderados.

De lo mencionado , se considera para la base teórica de la variable dependiente: Desempeño a Gabini (2018) , quien nos indica que es la forma en que los empleados llevan a cabo sus funciones. Cuanto más fuerte el compromiso, mejor su desempeño , y por lo tanto la producción . Los incentivos, el buen trabajo en equipo, promociones, seguridad laboral ,la estabilidad yy el reconocimiento del esfuerzo son algunas de las variables determinantes del desempeño laboral.

De acuerdo al primer objetivo específico, determinar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento en la tarea del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Al respecto, de los resultados se encontró que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento en la tarea del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. Dando como resultado una relación significativa con el valor de $p=0,030$ ($p<0,05$) y correlación positiva muy baja de $r=0,272$, se acepta la hipótesis nula y se considera que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento en la tarea. Teniendo en cuenta el análisis descriptivo realizado, se obtuvo que el 49,1% (27/55) del personal representan un nivel medio para el nivel de satisfacción laboral y a la vez un nivel bajo de la dimensión rendimiento en la tarea de desempeño. Por otro lado, se observa que el 21,8% (12/55) del personal tanto para el nivel medio de satisfacción laboral como para la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño. Finalmente, el nivel medio de la satisfacción laboral se presenta en un 16,4% (9/55) juntamente con el nivel alto de la dimensión rendimiento en la tarea de desempeño.

Tales resultados guardan una similitud con los resultados hallados por Bayser (2022) , quien nos indica en su investigación titulada: Motivación y desempeño del personal de enfermería en instituciones públicas en Buenos Aires, mostrando como resultado que la correlación entre sus variables era de 0,38. En consecuencia , se concluyó que las variables analizadas tienen una correlación positiva.

De lo mencionado como base teórica de la dimensión: Rendimiento en la tarea a Gabini (2018) , quien lo define como la eficiencia y habilidades del colaborador en relación a las tareas que realiza en su trabajo diario en la

organización. Esto también conlleva que la evaluación del desempeño en la empresa como parte de la gestión del talento es utilizado para establecer un nivel de desempeño de tareas.

Muy al contrario, Alarcón et al. (2020), se observaron en su investigación titulada: Satisfacción laboral y motivación en obstetras en hospitales chilenos , arrojaron resultados diferentes, donde mostraron que la correlación , según Spearman entre las variables , es de 0,659. En consecuencia, se concluyó que las variables tenían una correlación positiva.

De acuerdo al segundo objetivo específico, determinar la influencia de la satisfacción laboral en las conductas contraproducentes del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Al respecto, de los resultados se encontró que la satisfacción laboral influye significativamente en las conductas contraproducentes del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. Dando como resultado que hay una relación significativa con el valor de $p=0,000$ ($p<0,05$) y correlación positiva muy baja de $r=0,632$, se acepta la hipótesis nula y se considera que la satisfacción laboral influye significativamente en las conductas contraproducentes. Teniendo en cuenta el análisis descriptivo realizado, se obtuvo que el 74,5% (41/55) de los trabajadores representan un nivel medio tanto para el nivel de satisfacción laboral, como para la dimensión conductas contraproducentes de desempeño. Por otro lado, se observa el 12,7% (7/55) para el nivel medio de satisfacción laboral y a su vez el nivel bajo para la dimensión conductas contraproducentes del desempeño. Finalmente, el nivel alto de la satisfacción laboral se presenta en un 7,3% (4/55) juntamente con el nivel alto de la dimensión conductas contraproducentes de desempeño

Tales resultados guardan una similitud con los resultados hallados por Pedraza (2018), quien nos indica en su investigación titulada: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano, mostrando como resultado que la correlación entre sus variables era de 0,69. En consecuencia , se concluyó que las variables analizadas tenían una correlación positiva y sustancial.

De lo mencionado, como base teórica de la dimensión: Conductas contraproducentes a Gabini (2018) , lo considera como una amenaza para la

productividad y el bienestar de la organización y sus miembros hacen referencia a cualquier acción intencional realizada por un miembro de la organización que vaya en contra de los objetivos establecidos por la misma, tal como la acción de sabotear proyectos o manifestar conductas cargadas con violencia o agresiones de diferentes tipo. En definitiva, esta dimensión valorada inversamente, es decir de manera inexistente en la organización, va a asociarse a un mejor desempeño en el trabajo.

Muy al contrario, Saltos et al. (2020), se observaron en su investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa, arrojaron resultados diferentes, donde mostraron que la correlación , según Spearman entre las variables , es de 0,775. En consecuencia, se concluyó que las variables tenían una correlación positiva.

De acuerdo al tercer objetivo específico, determinar la influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento contextual del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023.

Al respecto, de los resultados se encontró que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento contextual del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023. Dando como resultado que hay una relación significativa con el valor de $p=0,000$ ($p<0,05$) y correlación positiva muy baja de $r=0,534$, se acepta la hipótesis nula y se considera que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento contextual. Teniendo en cuenta el análisis descriptivo realizado, se obtuvo el 74,5% (41/55) de los trabajadores representan un nivel medio para el nivel de satisfacción laboral y a su vez el nivel bajo para la dimensión rendimiento contextual de desempeño. Por otro lado, se observa el 12,7% (7/55) para tanto para el nivel medio de satisfacción laboral como para el nivel medio de la dimensión rendimiento contextual del desempeño. Finalmente se presenta el 5,5% (3/55) juntamente para el nivel bajo de la satisfacción laboral como para la dimensión rendimiento contextual del desempeño; y otro 5,5% (3/55) para el nivel alto de ambos.

Tales resultados guardan una similitud con los resultados hallados por Mora et al. (2022), quienes nos indican en su investigación titulada: Job satisfacción and engagement of workers in Peruvian and Ecuadorian companies, los resultados nos indican una influencia positiva y sustancial sobre el compromiso ($r= 0,532$)

concluyendo que guarda relación con significancia con la satisfacción laboral en los trabajadores en compañías de Perú y Ecuador.

De lo mencionado, como base teórica de la dimensión: Rendimiento contextual a Sahin y Yozgat (2021) , nos indican que son las conductas que sustentan el entorno en el que realiza las funciones básicas el trabajador , tales como ayudar a los compañeros de trabajo, ofrecerse como voluntario para las tareas y defender a la empresa son todos ejemplos de comportamientos de desempeño contextual ,estas acciones son fundamentales para lograr los objetivos organizacionales previstos.

Muy al contrario, De la Cruz y Ramirez (2021) , se observaron en su investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de una centro quirúrgico de un hospital, arrojaron resultados diferentes, donde mostraron que la correlación , según Spearman entre las variables , es de 0,708. En consecuencia, se concluyó que las variables tenían una relación positiva y significativa.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En cumplimiento del objetivo central se halló que la satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023 ($p=0,000$; $r=0,720$), por lo que se puede derivar que frente a mejoras de sus niveles en su mayoría medios de satisfacción laboral se pueden revertir los niveles medios y bajos del rendimiento laboral.
- Segunda:** En cumplimiento del primer objetivo específico se halló que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento en la tarea del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023 ($p=0,030$; $r=0,272$), por lo que se puede derivar que frente a mejoras de sus niveles medios de satisfacción laboral se pueden revertir los niveles bajos del rendimiento en la tarea evaluado.
- Tercera:** En cumplimiento del segundo objetivo específico se halló que la satisfacción laboral influye significativamente en las conductas contraproducentes del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023 ($p=0,000$; $r=0,632$), por lo que se puede derivar que frente a mejoras de sus niveles medios de satisfacción laboral se pueden revertir los niveles medios de las conductas contraproducentes evaluadas.
- Cuarta:** En cumplimiento del tercer objetivo específico se halló que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento contextual del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023 ($p=0,000$; $r=0,534$), por lo que se puede derivar que frente a mejoras de sus niveles medios de satisfacción laboral se pueden revertir los bajos del rendimiento contextual evaluado.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Dado los niveles mayormente medios de la satisfacción laboral de los empleados sanitarios evaluados, se recomienda a las autoridades tomar acciones de gestión de intervenciones que identifiquen los factores que dificultan mejores niveles con miras a que esta satisfacción logren niveles altos.
- Segunda:** En vista la desproporción que se muestra en los niveles bajos tanto del rendimiento en la tarea como del rendimiento contextual se recomienda a la gestión de la toma de decisiones correctivas, apreciar estos valores para intervenir con programas de motivación, en razón de que, incrementando la satisfacción, esta mejora redundará en una mejora de su rendimiento. Asimismo, se recomienda ampliar la relación con otros factores que pudieran alterar este medio y bajo rendimiento observado.
- Tercera:** Se recomienda otorgar las facilidades y recursos a las áreas encargadas de la gestión del personal, sobre todo en la gestión del talento, dado que sus herramientas son comprobadas en su eficacia tanto para el incremento de la satisfacción como del desempeño laboral.
- Cuarta:** Al personal de salud que formó parte de la investigación se recomienda tomar los valores alcanzados como resultados del estudio con la finalidad de alcanzar una mejor percepción y análisis de los factores inherentes y extrínsecos que los puedan generar, así como poner de conocimiento de sus superiores o en cualquiera de las actividades diseñadas para la mejora tanto de la satisfacción como del desempeño en el centro de salud, beneficio que redundará posteriormente en una mejora de la calidad de atención y en un mejor estado de salud en general.

REFERENCIAS

- Acevedo, S. A., y Contreras, M. S. (2021). S Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo [Tesis de maestría, Universidad Continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10064>
- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., y Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(4), e7900. <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Aliaga, S., y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Innova research journal*, 6(1), 8–30.
- Almansour, H., Aldossary, A., Holmes, S., y Alderaan, T. (2023). Migration of nurses and doctors: pull factors to work in Saudi Arabia. *Human Resources for Health*, 21(1), 25. <https://doi.org/10.1186/S12960-023-00809-5/TABLES/1>
- Antwi, C. O., Fan, C. jun, Aboagye, M. O., Brobbey, P., Jababu, Y., Affum-Osei, E., y Avorny, P. (2018). Job demand stressors and employees' creativity: a within-person approach to dealing with hindrance and challenge stressors at the airport environment. *The Service Industries Journal*, 39(3–4), 250–278. <https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1520220>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. https://www.researchgate.net/publication/352157132_diseno_y_metodologia_de_la_investigacion
- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A., y Vivanco, A. (2021). *Manual de Metodología de Investigación*. <https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodología-PsicologiaUDD-2-1.pdf>
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la Investigación en las Ciencias Empresariales*. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bayser, S. (2022). Motivation and work performance in the nursing staff of a public institution of the Autonomous City of Buenos Aires. *Revista Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(12). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

85145986352&origin=resultslist&sort=plf-
f&src=s&sid=24d885f0b738e87f0b718dc21b97560b&sot=q&sdt=b&s=TITL
E-ABS-KEY-
AUTH%28desempeño+laboral%29&sl=40&sessionSearchId=24d885f0b73
8e87f0b718dc21b97560b

Boente,A.(2019).*Metodología de la investigacion 2019*.

https://www.academia.edu/40436132/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2019

Chinchay, L., Cusicanqui, I., Martínez, R., y Valdiviezo, R. (2022). Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima (2020). *Innova research journal*, 7(1), 77–95. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n1.2022.1942>

Chocano, M. F., y Pacheco, C. I. (2021). Satisfaccion laboral y variables sociodemograficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa.*Revista de Psicología*, 10(2),57–75.

<https://doi.org/10.36901/PSICOLOGIA.V10I2.1241>

Dávila, R., y Agüero, E. del carmen. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Visión gerencial*, 2(21),219–222.

<https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2021.21.02.02>

De la Cruz, L., y Ramirez, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Revista Científica Ágora*, 8(2), 47–52. <https://doi.org/10.21679/ARC.V8I2.218>

De la Macorra, J. (2021). *Manual de Metodología de la Investigación..* [https://eprints.ucm.es/id/eprint/65375/1/Manual de Metodologia de la Investigación.pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/65375/1/Manual%20de%20Metodologia%20de%20la%20Investigacion.pdf)

De Mesa, R. Y. H., Marfori, J. R. A., Fabian, N. M. C., Camiling-Alfonso, R., Javelosa, M. A. U., Bernal-Sundiang, N., Dans, L. F., Calderon, Y. T., Celeste, J. A., Sanchez, J. T., Rey, M. P., Galingana, C. L. T., Paterno, R. P. P., Catabui, J. T., Lopez, J. F. E., Aquino, M. R. N., y Dans, A. M. L. (2023). Experiences from the Philippine grassroots: impact of strengthening primary care systems on health worker satisfaction and intention to stay. *BMC Health Services Research*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/S12913-022-08799-1>

- de Ruijter, M. J. T., Dahlén, A. D., Rukh, G., y Schiöth, H. B. (2023). Job satisfaction has differential associations with delay discounting and risk-taking. *Scientific Reports*, 13(1). <https://doi.org/10.1038/S41598-023-27601-8>
- Eugenio, K. (2019). Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II-I del Distrito de Bambamarca, Provincia Hualgayoc, Departamento Cajamarca [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Upagu. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1181>
- Farfán, J., Peña, M., Fernández-Salineró, S., y Topa, G. (2020). The Moderating Role of Extroversion and Neuroticism in the Relationship between Autonomy at Work, Burnout, and Job Satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2020, 17(21), 8166. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17218166>
- Fernandez, J., Purihuaman, C., Regalado, O., y Sanchez, M. (2021). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. <https://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/95>
- Fernandez, N. (2020). *El informe belmont y los principios éticos fundamentales*. <https://www.inesem.es/revistadigital/juridico/informe-belmont/>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Frías, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. <https://doi.org/10.17605/osf.io/kngtp>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral* (1st ed.). Teseo. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Ghasemy, M., Erfanian, M., y Gaskin, J. E. (2021). Affective events theory as a theoretical lens for improving the working environment of academics in developing economies. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13(1), 300–324. <https://doi.org/10.1108/JARHE-02-2020-0030/REFERENCES>
- Habich, B., y Rospigliosi, M. (2019). *Relación entre innovación organizacional y desempeño laboral en la Industria Cervecera Nacional de la Zona Norte del*

- Perú [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/652026>
- Hadi, M. M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*.
<https://doi.org/10.35622/INUDI.B.073>
- Hakim, Abdul, Sudiardhita, I. K., y Eryanto, H. (2021). The effect of training and compensation on performance employees with motivation as a mediation variable. *Jurnal dinamika manajemen dan bisnis*, 3(1), 38–53.
<https://doi.org/10.21009/JDMB.03.1.3>
- Hernandez, E. y Medina, X. (2020). Job satisfaction and absenteeism in nurses of a public hospital in Monterrey. *Revista Enfermería Instituto Mexico Seguro Social*, 28(1), 37–48. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201e.pdf>
- Huaman, J. (2023). Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital La Caleta, Chimbote 2022 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. *Repositorio Institucional UCV*.
- Huerta, W., Ching, G., Campos, A., y Antaurco, M. (2021). Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA Enterprises Perú SAC, en la localidad de Carquin. *Big Bang Faustiniiano*, 10(3),
<https://doi.org/10.51431/BBF.V10I3.688>
- Isuiza, D., Carhuancho, I., Mejía, H., y Miranda, B. (2023). Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en Latinoamérica. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(1), 344–356.
<https://doi.org/10.31876/RCS.V29I1.39755>
- Johnson, C., Bourgoin, D., Dupuis, J. B., Félix, J. M., LeBlanc, V., McLennan, D., y St-Louis, L. (2023). Exploration of how primary care models influence job satisfaction among primary care providers during the COVID-19 pandemic in New Brunswick: a descriptive and comparative study. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/S12913-023-09211-2/TABLES/11>
- Kiliç, M., Uslukiliç, G., y Yaman, S. (2023). The effect of the hospital working environment on the work limitation of the employees in Turkey: a multivariable analysis. *BMC Health Services*

- Research*,23(1),365.<https://doi.org/10.1186/S12913-023-09356-0/TABLES/4>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H., y Van Der Beek, A. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229–238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Lama, Z., Hala, S., Chadia, H., Rony, Z. M., Marwan, A., Aline, H., y Pascale, S. (2023). The association of management and leadership competencies with work satisfaction among pharmacists in Lebanon. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/S40545-023-00554-Z>
- Llosa, J., Agulló, E., Menéndez, S., Teixeira, C., y Borges, L. (2023). Cross-cultural adaptation of the Job Insecurity Scale (JIS) in Brazil and cross-national analysis of Job Insecurity effects in Brazil and Spain. *BMC Psychology* 2023 11(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/S40359-023-01156-9>
- Millones, M., y Alvarado, S. (2021). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Domino de Las Ciencias*, 7(6), 148–161. <https://doi.org/10.23857/DC.V7I6.2322>
- Mora, O., Guerrero, M., Manosalvas, C., y Pedraza, M. (2022). Determining the effect of selected mental factors on turnover intention through two modulators - stress and resilience over COVID-19 period. *BMC Health Services Research*, 23(1), 366. <https://doi.org/10.1186/S12913-023-09268-Z/TABLES/5>
- Mousavi, S. M., Yazdanirad, S., Naeini, M. J., Khoshakhlagh, A., y Haghighat, M. (2023). Determining the effect of selected mental factors on turnover intention through two modulators - stress and resilience over COVID-19 period. *BMC Health Services Research*, 23(1), 366. <https://doi.org/10.1186/S12913-023-09268-Z/TABLES/5>
- Obuobisa, T. (2020). Ensuring Employee Task Performance: Role of Employee Engagement. *Performance Improvement*,59(8),12–23. <https://doi.org/10.1002/PFI.21929>
- Oforu, E. F., De Nys, L., Connelly, J., Ryde, G. C., y Whittaker, A. C. (2023). A realist evaluation of the feasibility of a randomised controlled trial of a digital music and movement intervention for older people living in care homes. *BMC Geriatrics*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/S12877-023-03794-5>

- Oravee, A., Zayum, S., y Kokona, B. (2018). Job satisfaction and employee performance in Nasarawa State Water Board, Lafia, Nigeria. *Cimexus*, 13(2), 59–70.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6816483&info=resumen&idioma=ENG>
- Palma, S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de La Facultad de Psicología U.R.P.*, IX(1), 38–56.
- Palmer, L. (2019). Rendimiento laboral entre el personal nacional y extranjero de un centro de fisioterapia y rehabilitación de la ciudad de Trujillo, 2018 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34048>
- Pedraza, N. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigacion*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/RLI.V15N1A9>
- Perez, R., y Doubova, S. (2020). *Los desafíos del personal de salud ante el coronavirus*. Gente Saludable. <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>
- Quintana, D., y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123–132.
<https://doi.org/10.30554/ARCHMED.20.1.3372.2020>
- Rahmfeld, M., Wendsche, J., y Wegge, J. (2023). Job demands and resources as drivers of exhaustion and leaving intentions: a prospective analysis with geriatric nurses. *BMC Geriatrics*, 23(1), 167. <https://doi.org/10.1186/S12877-023-03829-X>
- Ramirez, E. (2023). Estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital nacional, Callao 2022 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106907>
- Rawashdeh, A. M., Elayan, M., Dawood, M., y Saleh, M. (2020). Job satisfaction as a mediator between transformational leadership and employee performance: Evidence from a developing country. *Management Science*

- Letters*, 10(16), 3855–3864. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.026>
- Romero, H., Real, J., Gavino, G., y Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa.
https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/articloe/view/22
- Ruiz, C., y Valenzuela, M. (2022). Metodología de la investigación. *Fondo Editorial UNAT*. <https://doi.org/10.56224/EDIUNAT.4>
- Saed, O. A., y Waghule, S. N. (2021). “Exploring the Association between Job Satisfaction and Productivity: Empirical Evidence from India.” *Studies in Economics and Business Relations*, 2(1), 60–71.
<https://doi.org/10.48185/SEBR.V2I1.301>
- Sahin, S., y Yozgat, U. (2021). Work–family conflict and job performance: mediating role of work engagement in healthcare employees. *Journal of Management & Organization*, 1–20. <https://doi.org/10.1017/JMO.2021.13>
- Saltos, M., Pilaloa, J., y Asian, H. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Víctor Antonio Moreno Mosquera, 2018. *Igobernanza*, 3(12), 209–230.
<https://doi.org/10.47865/IGOB.VOL3.2020.93>
- Sanchez, A., Revilla, D., Degola, M., Poma, L., Trelles de Peña, L., y Tafur, R. (2020). *Los metodos de la investigacion para la elaboracion de las tesis de maestria en educacion*.
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/maestriaeducacion/2020/07/23/los-metodos-de->
- Sánchez, M. (2021). Impact of shift work on health and job satisfaction of workers in Spain. *Sociedade e Estado*, 36(1), 109–131.
<https://doi.org/10.1590/S0102-6992-202136010006>
- Skela-Sayvič, B., Sermeus, W., Dello, S., Squires, A., Bahun, M., y Lobe, B. (2023). How nurses’ job characteristics affect their self-assessed work environment in hospitals— Slovenian use of the practice environment scale of the nursing work index. *BMC Nursing*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/S12912-023-01261-5>
- Stefanovska, M., Petrovska, I., Bojadziev, M., Schaeffer, I., y Tomovska, A. (2019). Miodraga Stefanovska-Petkovska, Ilijana Petrovska, Marjan Bojadziev,

- Ilijana Schaeffer and Ana Tomovska-Misoska. *Montenegrin Journal of Economics*, 15(1), 99–112. <https://doi.org/10.14254/1800-5845/2019.15-1.8>
- Subekti, A. (2021). The Influence of Performance Appraisal System towards Job Satisfaction, Motivation, as well as Employee Performance. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(2). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/2484>
- Sudiardhita, K. M. (2018). The Effect of Compensation, Motivation of Employee and Work Satisfaction to Employee Performance Pt. Bank XYZ (Persero) TBK. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(4), 1–14. https://www.researchgate.net/publication/327830427_The_effect_of_compensation_motivation_of_employee_and_work_satisfaction_to_employee_performance_Pt_Bank_xyz_Persero_TBK
- Tamene, A., Tediso, D., y Gebretsadik, A. (2023). Level of job satisfaction and associated factors among rural health extension workers in Hadiya Zone, Southern Ethiopia. *BMC Health Services Re*
- Wang, Y., Huang, Q., Davison, R. M., y Yang, F. (2021). Role stressors, job satisfaction, and employee creativity: The cross-level moderating role of social media use within teams. *Information & Management*, 58(3), 103317. <https://doi.org/10.1016/J.IM.2020.103317>
- Yang, H., y Hu, P. (2023). Role of job mobility frequency in job satisfaction changes: the mediation mechanism of job-related social capital and person–job match. *Humanities and Social Sciences Communications 2023 10:1*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01657-3>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: SATISFACCION LABORAL	La satisfacción laboral es una tendencia. Esto es parcialmente estable para el trabajo realizado por el empleado, basado en un valor y creencia específicos que se completa según la experiencia profesional (Chocano & Pacheco, 2021).	Esta variable ha sido medida a través del cuestionario de la satisfacción laboral, el cual consta de 18 ítems, con escala tipo Likert y distribuidos en 3 dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o monetarias y Normas administrativas.	Condiciones físicas y/o materiales	Comodidad dentro del trabajo	Ordinal Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Indiferente (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)
				Ambiente físico	
				Distribución física	
			Beneficios laborales y/o monetarias	Baja remuneración	
				Calidad de trabajo	
			Normas administrativas	Oportunidad de ascender	
				Trato injusto	
				Horarios inadecuados	
			Falta de reconocimiento		
Variable 2: DESEMPEÑO	El desempeño, como una categoría descriptiva que tiene mayor relevancia en la investigación del comportamiento de una organización. Puede deberse a que la productividad organizacional está ligada	Esta variable ha sido medida a través del cuestionario del desempeño, el cual consta de 18 ítems, con escala tipo Likert y distribuidos en 3	Rendimiento en la tarea	Capacidad de invertir el tiempo y el esfuerzo necesario	Totalmente en desacuerdo (01)
				Soluciones innovadoras para resolver problemas	En desacuerdo (02)
				Retos en el trabajo	Indiferente (03)

	al desempeño personal de los miembros (Gabini, 2018).	dimensiones: rendimiento en la tarea, conductas Contraproducentes y rendimiento contextual.	Conductas contraproducentes	Quejas en el lugar de trabajo	De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)
				Aspectos negativos en el trabajo	
				Agranda los problemas de trabajo	
			Rendimiento contextual	Hace un plan para el trabajo	
				Posee habilidades laborales	
				Asiste a las reuniones en el trabajo	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Estimado (a). El propósito de esta encuesta es determinar en qué grado y cómo considera Ud. su propia satisfacción y su desempeño en el entorno laboral respondiendo de acuerdo a su propia experiencia vivida. Para ello es necesario que sepa que su información es anónima y confidencial, por lo que se requiere su aceptación y consentimiento para proceder a iniciar a responder a 36 preguntas con opciones múltiples sencillas de contestar.

INSTRUCCIONES:

Marque con una (X) en cada una las siguientes opciones de acuerdo a su opinión, recuerde sus respuestas son completamente anónimas y confidenciales, considerando la escala:

Género:

M F

Edad:

20-30 31-40 31-40 51 a+

Tipo de personal:

Planilla

Tercero

Tiempo de servicio en año

<1	1-3	3-5	>5
----	-----	-----	----

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				1	2	3	4	5
SATISFACCION LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	Comodidad dentro del trabajo	01. ¿Cree usted que el centro de salud le proporciona los recursos para la comodidad dentro del trabajo? 02. ¿Considera usted que el centro de salud reúne las condiciones físicas y/o materiales para poder trabajar y tener una buena satisfacción laboral?					
		Ambiente físico	03. ¿Considera usted que las condiciones físicas y/o materiales en su ambiente físico son seguras? 04. ¿Cree usted que el ambiente físico que le han asignado le impide realizar sus labores de la mejor manera?					

Totalmente en desacuerdo (01)	En desacuerdo (02)	Indiferente (03)	De acuerdo (04)	Totalmente de acuerdo (05)
-------------------------------	--------------------	------------------	-----------------	----------------------------

		Distribución física	05. ¿Considera usted que las condiciones físicas y/o materiales del centro interfiere en su satisfacción laboral? 06. ¿Considera usted que la distribución física de su área, se ajustan a la necesidad de su labor?					
	Beneficios laborales y/o monetarias	Baja remuneración	07. ¿Considera usted que su remuneración es baja en comparación con el trabajo que realiza? 08. ¿Considera usted que los beneficios laborales y/o monetarios influyen mejor en su satisfacción laboral?					
		Calidad de trabajo	09. ¿Cree usted que la relación cordial y agradable con sus jefes, beneficia en la calidad de su trabajo? 10. ¿Considera usted que recibe regularmente información sobre la calidad de su trabajo, que beneficia su satisfacción laboral?					
		Oportunidad de ascender	11. ¿Considera usted que el centro valora su trabajo y le brinda la oportunidad de ascender? 12. ¿Cree usted que todos sus compañeros de trabajo tienen la misma oportunidad de ascender de puesto, de acuerdo a sus beneficios laborales o tipo de contrato?					
	Normas administrativas	Trato injusto	13. ¿Está usted conforme con las normas administrativas y sanciones establecidas por el centro de salud cuando existe un trato injusto hacia el personal? 14. ¿Considera usted que recibe un trato injusto por parte de sus jefes?					
		Horarios inadecuados	15. ¿Cree usted que su horario de trabajo es inadecuado? 16. ¿Considera usted adecuada las normas administrativas establecidas en el centro de salud en cuanto a la satisfacción laboral del personal?					

		Falta de reconocimiento	17. ¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, percibe una falta de reconocimiento por parte de sus jefes? 18. ¿Considera usted que una falta de reconocimiento, puede disminuir su satisfacción laboral?					
--	--	-------------------------	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO

INSTRUCCIONES:

Tómese el tiempo para leer cada una de las siguientes opciones y conteste marcando la respuesta correcta, recuerde ser objetivo al responder, considerando la escala:

Género:

M
 F

Edad:

20-30
 31-40
 31-40
 51 a+

Tipo de personal:

Planilla

 Terceros

Tiempo de servicio en año

<1
 1-3
 3-5
 >5

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				1	2	3	4	5

Totalmente en desacuerdo (01)	En desacuerdo (02)	Indiferente (03)	De acuerdo (04)	Totalmente de acuerdo (05)
-------------------------------	--------------------	------------------	-----------------	----------------------------

DESEMPEÑO	Rendimiento en la tarea	Capacidad de invertir el tiempo y el esfuerzo necesario	01. ¿Considera usted que fue capaz de hacer bien su trabajo porque le invirtió el tiempo y el esfuerzo necesario? 02. ¿Considera usted que su rendimiento en la tarea fue optimo en contraste con el desempeño que se espera?					
		Soluciones innovadoras para resolver problemas	03. ¿Cree usted que, frente a nuevos problemas, se le ocurrieron soluciones innovadoras para resolverlos? 04. ¿Considera usted que el no brindar soluciones innovadoras para resolver problemas disminuye su rendimiento en la tarea?					
		Retos en el trabajo	05. ¿Considera usted que asumió retos en el trabajo, como responsabilidades adicionales? 06. ¿Considera usted que el buscar nuevos retos en el trabajo le ha permitido incrementar su desempeño?					
	Conductas contraproducentes	Quejas en el lugar de trabajo	07. ¿Cree usted que se queja en su lugar de trabajo de cosas sin importancia? 08. ¿Considera usted que sus jefes muestran disposición cuando hay conductas contraproducentes?					
		Aspectos negativos en el trabajo	09. ¿Considera usted que los aspectos negativos en el trabajo han disminuido su desempeño? 10. ¿Cree usted que se concentra en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos?					
		Agranda los problemas de trabajo	11. ¿Considera usted que agranda los problemas en el trabajo más de lo que ya eran? 12. ¿Considera usted que las conductas contraproducentes en el centro laboral han influido negativamente en su desempeño?					
	Rendimiento contextual	Hace un plan para el trabajo	13. ¿Considera usted necesario hacer un plan de trabajo para realizar las tareas a tiempo?					

			14. ¿Considera usted que el centro de salud realiza procesos de plan de trabajo para alcanzar un óptimo desempeño?					
		Posee habilidades laborales	15. ¿Considera usted que mantiene sus habilidades laborales actualizadas? 16. ¿Considera usted que posee habilidades laborales que fomenten un mejor desempeño en su trabajo?					
		Asiste a las reuniones en el trabajo	17. ¿Participa con entusiasmo cuando asiste a las reuniones de trabajo? 18. ¿Cree usted que cuando asiste a las reuniones de trabajo, y se ausenta de su puesto, disminuye su desempeño en el área o servicio?					

Anexo 3: Modelo de Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado

Título de la investigación: *"Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023"* Investigador (a) (es): Carmen Deyanira Prieto Reyes.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada *"Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023"*, cuyo objetivo es *"determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023"*. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa académico de Maestría En Administración de Negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Lima - Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución dedicada al rubro de salud.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Los hallazgos ayudarán a implementar estrategias oportunas para abordar la problemática de la empresa; de esta manera el indicador de satisfacción laboral contribuirá a que se tomen decisiones para mejorar el desempeño del personal, contribuyendo al éxito del centro y su personal, para de esta manera brindar un mejor servicio al usuario.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos y algunas preguntas sobre la investigación titulada: *"la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un centro de atención de salud privada, Lince 2023"*.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará mediante un link de rápido acceso y lo podrá realizar en su ambiente de trabajo.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas:

<https://docs.google.com/forms/d/1xY15xK4Z9bfQcako0goTVP5lzDDswLqYR6icwHlywZM/edit?ts=84504eff>



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (es) Carmen Deyanira Prieto Reyes email: cprietorreyes5@gmail.com y Docente asesor Dr. Robert Julio Contreras Rivera email: rjcontreras@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

ANÓNIMO

Anexo 4: Validez de los instrumentos

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Moron Bolangger Olenka Nikitza
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración y logística
Institución donde labora:	Coordinadora de logística Aljovin-Essalud
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario-escala de Likert)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción laboral
Autor (a):	Carmen Deyanira Prieto Reyes
Objetivo:	Medir el nivel de satisfacción laboral
Administración:	Individual
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Aplicación en el ámbito laboral
Dimensiones:	3
Confiabilidad	La confiabilidad obtenida es de 0.718
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1 al 5
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Carmen Deyanira Prieto Reyes en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción laboral

Definición de la variable:

La satisfacción laboral es una tendencia. Esto es parcialmente estable para el trabajo realizado por el empleado, basado en un valor y creencia específicos que se completa según la experiencia profesional (Chocano & Pacheco, 2021).

Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales

Son elementos infraestructurales, en la que el empleado desarrolla su trabajo diario (Chocano & Pacheco, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad dentro del trabajo	1. ¿Cree usted que el centro de salud le proporciona los recursos para la comodidad dentro del trabajo? 2. Considera usted que el centro de salud reúne las condiciones físicas y/o materiales para poder trabajar y tener una buena satisfacción laboral?	4	4	4	
Ambiente físico	3. ¿Considera usted que las condiciones físicas y/o materiales en su ambiente físico son seguras? 4. ¿Cree usted que el ambiente físico que le han asignado le impide realizar sus labores de la mejor manera?	4	4	4	
Distribución física	5. ¿Considera usted que las condiciones físicas y/o materiales del centro interfiere en su satisfacción laboral? 6. ¿Considera usted que la distribución física de su área, se ajustan a la necesidad de su labor?	4	4	4	

Dimensión 2: Beneficios laborales y/o monetarias

es que tan satisfecha está el empleado con un incentivo económico regular o mensual u otros incentivos adicionales como el pago por varias tareas realizadas (Chocano & Pacheco, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Baja remuneración	7. ¿Considera usted que su remuneración es baja en comparación con el trabajo que realiza? 8. ¿Considera usted que los beneficios laborales y/o monetarios influyen en su satisfacción laboral?	4	4	4	
Calidad de trabajo	9. ¿Cree usted que la relación cordial y agradable con sus jefes, beneficia en la calidad de su trabajo? 10. ¿Considera usted que recibe regularmente información sobre la calidad de su trabajo, que beneficia su satisfacción laboral?	4	4	4	
Oportunidad de ascender	11. ¿Considera usted que el centro valora su trabajo y le brinda la oportunidad de ascender? 12. ¿Cree usted que todos sus compañeros de trabajo tienen la misma oportunidad de ascender de puesto, de acuerdo a sus beneficios laborales o tipo de contrato?	4	4	4	

Dimensión 3: Normas administrativas

son los lineamientos o principios organizativos que controlan las interacciones laborales que implican directamente a los trabajadores (Chocano & Pacheco, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato injusto	13. ¿Está usted conforme con las normas administrativas y sanciones establecidas por el centro de salud cuando existe un trato injusto hacia el personal? 14. ¿Considera usted que recibe un trato injusto por parte de sus jefes?	4	4	4	
Horarios inadecuados	15. ¿Cree usted que su horario de trabajo es inadecuado? 16. ¿Considera usted adecuada las normas administrativas establecidas en el centro de salud en cuanto a la satisfacción laboral del personal?	4	4	4	
Falta de reconocimiento	17. ¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, percibe una falta de reconocimiento por parte de sus jefes? 18. ¿Considera usted que una falta de reconocimiento, puede disminuir su satisfacción laboral?	4	4	4	

Moron Bolangger Olenka
DNI 72355679

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Moron Bolangger Olenka Nikitza
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración y logística
Institución donde labora:	Coordinadora de logística Aljovin-Essalud
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario-escala de Likert)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario del Desempeño
Autor (a):	Carmen Deyanira Prieto Reyes
Objetivo:	Medir el nivel del desempeño del personal
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Aplicación en el ámbito laboral
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	La confiabilidad obtenida es de 0.896
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1 al 5
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Desempeño elaborado por Carmen Deyanira Prieto Reyes en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Desempeño

Definición de la variable:

El desempeño, como una categoría descriptiva que tiene mayor relevancia en la investigación del comportamiento de una organización. Puede deberse a que la productividad organizacional está ligada al desempeño personal de los miembros (Gabini, 2018).

Dimensión 1: Rendimiento en la tarea

Son los actos necesarios para completar la producción de productos o servicios se denominan rendimiento de la tarea. Del mismo modo, el desempeño de una tarea viene determinado por la realización de las obligaciones y actividades descritas en las funciones del puesto (Gabini, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de invertir el tiempo y el esfuerzo necesario	1. ¿Considera usted que fue capaz de hacer bien su trabajo porque le invirtió el tiempo y el esfuerzo necesario? 2. ¿Considera usted que su rendimiento en la tarea fue óptimo en contraste con el desempeño que se espera?	4	4	4	
Soluciones innovadoras para resolver problemas	3. ¿Cree usted que, frente a nuevos problemas, se le ocurrieron soluciones innovadoras para resolverlos? 4. ¿Considera usted que el no brindar soluciones innovadoras para resolver problemas disminuye su rendimiento en la tarea?	4	4	4	
Retos en el trabajo	5. ¿Considera usted que asumió retos en el trabajo, como responsabilidades adicionales? 6. ¿Considera usted que el buscar nuevos retos en el trabajo le ha permitido incrementar su desempeño?	4	4	4	

Dimensión 2: Conductas contraproducentes

Es cualquier acción intencional realizada por un integrante de la empresa que vaya en contra de los metas establecidos por la misma. Esto puede incluir desde saboteo de proyectos hasta comportamientos agresivos violentos. En general, se los considera una amenaza para la productividad y el bienestar de la institución y sus miembros (Gabini, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Quejas en el lugar de trabajo	7. ¿Cree usted que se queja en su lugar de trabajo de cosas sin importancia? 8. ¿Considera usted que sus jefes muestran disposición cuando hay conductas contraproducentes?	4	4	4	
Aspectos negativos en el trabajo	9. ¿Considera usted que los aspectos negativos en el trabajo han disminuido su desempeño? 10. ¿Cree usted que se concentra en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos?	4	4	4	
Agranda los problemas de trabajo	11. ¿Considera usted que agranda los problemas en el trabajo más de lo que ya eran? 12. ¿Considera usted que las conductas contraproducentes en el centro laboral han influido negativamente en su desempeño?	4	4	4	

Dimensión 3: Rendimiento contextual

se trata de acciones que no forman parte de las funciones del puesto, ni están relacionados con las tareas, sin embargo, tienen un efecto importante en el desempeño de la empresa (Gabini, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hace un plan para el trabajo	13.¿Considera usted necesario hacer un plan de trabajo para realizar las tareas a tiempo? – 14.¿Considera usted que el centro de salud realiza procesos de plan de trabajo para alcanzar un óptimo desempeño?	4	4	4	
Posee habilidades laborales	15.¿Considera usted que mantiene sus habilidades laborales actualizadas? 16.¿Considera usted que posee habilidades laborales que fomenten un mejor desempeño en su trabajo?	4	4	4	
Asiste a las reuniones en el trabajo	17. ¿Participa con entusiasmo cuando asiste a las reuniones de trabajo? 18.¿Cree usted que cuando asiste a las reuniones de trabajo, y se ausenta de su puesto, disminuye su desempeño en el área o servicio?	4	4	4	

Moron Bolangger Olenka
DNI 72355679

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Menchola Vásquez Walter
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Gestión Pública, Gestión de los servicios de la salud
Institución donde labora:	Director del Policlínico Risso
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario-escala de Likert)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción laboral
Autor (a):	Carmen Deyanira Prieto Reyes
Objetivo:	Medir el nivel de satisfacción laboral
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Aplicación en el ámbito laboral
Dimensiones:	3
Confiabilidad:	La confiabilidad obtenida es de 0.718
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1 al 5
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Carmen Deyanira Prieto Reyes en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción laboral

Definición de la variable:

La satisfacción laboral es una tendencia. Esto es parcialmente estable para el trabajo realizado por el empleado, basado en un valor y creencia específicos que se completa según la experiencia profesional (Chocano & Pacheco, 2021).

Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales

Son elementos infraestructurales, en la que el empleado desarrolla su trabajo diario (Chocano & Pacheco, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad dentro del trabajo	1.¿Cree usted que el centro de salud le proporciona los recursos para la comodidad dentro del trabajo? 2. Considera usted que el centro de salud reúne las condiciones físicas y/o materiales para poder trabajar y tener una buena satisfacción laboral?	4	4	4	
Ambiente físico	3.¿Considera usted que las condiciones físicas y/o materiales en su ambiente físico son seguras? 4. ¿Cree usted que el ambiente físico que le han asignado le impide realizar sus labores de la mejor manera?	4	4	4	
Distribución física	5.¿Considera usted que las condiciones físicas y/o materiales del centro interfiere en su satisfacción laboral? 6.¿Considera usted que la distribución física de su área, se ajustan a la necesidad de su labor?	4	4	4	

Dimensión 2: Beneficios laborales y/o monetarias

es que tan satisfecha está el empleado con un incentivo económico regular o mensual u otros incentivos adicionales como el pago por varias tareas realizadas (Chocano & Pacheco, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Baja remuneración	7. ¿Considera usted que su remuneración es baja en comparación con el trabajo que realiza? 8. ¿Considera usted que los beneficios laborales y/o monetarios influyen en su satisfacción laboral?	4	4	4	
Calidad de trabajo	9. ¿Cree usted que la relación cordial y agradable con sus jefes, beneficia en la calidad de su trabajo? 10. ¿Considera usted que recibe regularmente información sobre la calidad de su trabajo, que beneficia su satisfacción laboral?	4	4	4	
Oportunidad de ascender	11. ¿Considera usted que el centro valora su trabajo y le brinda la oportunidad de ascender? 12. ¿Cree usted que todos sus compañeros de trabajo tienen la misma oportunidad de ascender de puesto, de acuerdo a sus beneficios laborales o tipo de contrato?	4	4	4	

Dimensión 3: Normas administrativas

son los lineamientos o principios organizativos que controlan las interacciones laborales que implican directamente a los trabajadores (Chocano & Pacheco, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato injusto	13. ¿Está usted conforme con las normas administrativas y sanciones establecidas por el centro de salud cuando existe un trato injusto hacia el personal? 14. ¿Considera usted que recibe un trato injusto por parte de sus jefes?	4	4	4	
Horarios inadecuados	15. ¿Cree usted que su horario de trabajo es inadecuado? 16. ¿Considera usted adecuada las normas administrativas establecidas en el centro de salud en cuanto a la satisfacción laboral del personal?	4	4	4	
Falta de reconocimiento	17. ¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, percibe una falta de reconocimiento por parte de sus jefes? 18. ¿Considera usted que una falta de reconocimiento, puede disminuir su satisfacción laboral?	4	4	4	



Menchola Vásquez Walter
DNI 10491127

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Menchola Vásquez Walter
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Gestión Pública, Gestión de los servicios de la salud
Institución donde labora:	Director del Policlínico Risso
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario-escala de Likert)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario del Desempeño
Autor (a):	Carmen Deyanira Prieto Reyes
Objetivo:	Medir el nivel del desempeño del personal
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Aplicación en el ámbito laboral
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	La confiabilidad obtenida es de 0.896
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1 al 5
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Desempeño elaborado por Carmen Deyanira Prieto Reyes en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Desempeño

Definición de la variable:

El desempeño, como una categoría descriptiva que tiene mayor relevancia en la investigación del comportamiento de una organización. Puede deberse a que la productividad organizacional está ligada al desempeño personal de los miembros (Gabini, 2018).

Dimensión 1: Rendimiento en la tarea

Son los actos necesarios para completar la producción de productos o servicios se denominan rendimiento de la tarea. Del mismo modo, el desempeño de una tarea viene determinado por la realización de las obligaciones y actividades descritas en las funciones del puesto (Gabini, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de invertir el tiempo y el esfuerzo necesario	1.¿Considera usted que fue capaz de hacer bien su trabajo porque le invirtió el tiempo y el esfuerzo necesario? 2.¿Considera usted que su rendimiento en la tarea fue optimo en contraste con el desempeño que se espera?	4	4	4	
Soluciones innovadoras para resolver problemas	3. ¿Cree usted que, frente a nuevos problemas, se le ocurrieron soluciones innovadoras para resolverlos? 4.¿Considera usted que el no brindar soluciones innovadoras para resolver problemas disminuye su rendimiento en la tarea?	4	4	4	
Retos en el trabajo	5. ¿Considera usted que asumió retos en el trabajo, como responsabilidades adicionales? 6. ¿Considera usted que el buscar nuevos retos en el trabajo le ha permitido incrementar su desempeño?	4	4	4	

Dimensión 2: Conductas contraproducentes

Es cualquier acción intencional realizada por un integrante de la empresa que vaya en contra de los metas establecidos por la misma. Esto puede incluir desde sabotaje de proyectos hasta comportamientos agresivos violentos. En general, se los considera una amenaza para la productividad y el bienestar de la institución y sus miembros (Gabini, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Quejas en el lugar de trabajo	7. ¿Cree usted que se queja en su lugar de trabajo de cosas sin importancia? 8. ¿Considera usted que sus jefes muestran disposición cuando hay conductas contraproducentes?	4	4	4	
Aspectos negativos en el trabajo	9. ¿Considera usted que los aspectos negativos en el trabajo han disminuido su desempeño? 10. ¿Cree usted que se concentra en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos?	4	4	4	
Agranda los problemas de trabajo	11. ¿Considera usted que agranda los problemas en el trabajo más de lo que ya eran? 12. ¿Considera usted que las conductas contraproducentes en el centro laboral han influido negativamente en su desempeño?	4	4	4	

Dimensión 3: Rendimiento contextual

se trata de acciones que no forman parte de las funciones del puesto, ni están relacionados con las tareas, sin embargo, tienen un efecto importante en el desempeño de la empresa (Gabini, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hace un plan para el trabajo	13. ¿Considera usted necesario hacer un plan de trabajo para realizar las tareas a tiempo? 14. ¿Considera usted que el centro de salud realiza procesos de plan de trabajo para alcanzar un óptimo desempeño?	4	4	4	
Posee habilidades laborales	15. ¿Considera usted que mantiene sus habilidades laborales actualizadas? 16. ¿Considera usted que posee habilidades laborales que fomenten un mejor desempeño en su trabajo?	4	4	4	
Asiste a las reuniones en el trabajo	17. ¿Participa con entusiasmo cuando asiste a las reuniones de trabajo? 18. ¿Cree usted que cuando asiste a las reuniones de trabajo, y se ausenta de su puesto, disminuye su desempeño en el área o servicio?	4	4	4	



Walter Menchola Vásquez
DNI 10491127

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción laboral

Definición de la variable:

La satisfacción laboral es una tendencia. Esto es parcialmente estable para el trabajo realizado por el empleado, basado en un valor y creencia específicos que se completa según la experiencia profesional (Chocano & Pacheco, 2021).

Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales

Son elementos infraestructurales, en la que el empleado desarrolla su trabajo diario (Chocano & Pacheco, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad dentro del trabajo	1. ¿Cree usted que el centro de salud le proporciona los recursos para la comodidad dentro del trabajo? 2. Considera usted que el centro de salud reúne las condiciones físicas y/o materiales para poder trabajar y tener una buena satisfacción laboral?	4	4	4	
Ambiente físico	3. ¿Considera usted que las condiciones físicas y/o materiales en su ambiente físico son seguras? 4. ¿Cree usted que el ambiente físico que le han asignado le impide realizar sus labores de la mejor manera?	4	4	4	
Distribución física	5. ¿Considera usted que las condiciones físicas y/o materiales del centro interfiere en su satisfacción laboral? 6. ¿Considera usted que el buscar nuevos retos en el trabajo le ha permitido incrementar su desempeño?	4	4	4	

Dimensión 2: Beneficios laborales y/o monetarias

es que tan satisfecha está el empleado con un incentivo económico regular o mensual u otros incentivos adicionales como el pago por varias tareas realizadas (Chocano & Pacheco, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Baja remuneración	7. ¿Considera usted que su remuneración es baja en comparación con el trabajo que realiza? 8. ¿Considera usted que los beneficios laborales y/o monetarios influyen en su satisfacción laboral?	4	4	4	
Calidad de trabajo	9. ¿Cree usted que la relación cordial y agradable con sus jefes, beneficia en la calidad de su trabajo? 10. ¿Considera usted que recibe regularmente información sobre la calidad de su trabajo, que beneficia su satisfacción laboral?	4	4	4	
Oportunidad de ascender	11. ¿Considera usted que el centro valora su trabajo y le brinda la oportunidad de ascender? 12. ¿Cree usted que todos sus compañeros de trabajo tienen la misma oportunidad de ascender de puesto, de acuerdo a sus beneficios laborales o tipo de contrato?	4	4	4	

Dimensión 3: Normas administrativas

son los lineamientos o principios organizativos que controlan las interacciones laborales que implican directamente a los trabajadores (Chocano & Pacheco, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato injusto	13. ¿Está usted conforme con las normas administrativas y sanciones establecidas por el centro de salud cuando existe un trato injusto hacia el personal? 14. ¿Considera usted que recibe un trato injusto por parte de sus jefes?	4	4	4	
Horarios inadecuados	15. ¿Cree usted que su horario de trabajo es inadecuado? 16. ¿Considera usted adecuada las normas administrativas establecidas en el centro de salud en cuanto a la satisfacción laboral del personal?	4	4	4	
Falta de reconocimiento	17. ¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, percibe una falta de reconocimiento por parte de sus jefes? 18. ¿Considera usted que una falta de reconocimiento, puede disminuir su satisfacción laboral?	4	4	4	

Berastain Merino Héctor Hellmuth
DNI 07537791

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Desempeño

Definición de la variable:

El desempeño, como una categoría descriptiva que tiene mayor relevancia en la investigación del comportamiento de una organización. Puede deberse a que la productividad organizacional está ligada al desempeño personal de los miembros (Gabini, 2018).

Dimensión 1: Rendimiento en la tarea

Son los actos necesarios para completar la producción de productos o servicios se denominan rendimiento de la tarea. Del mismo modo, el desempeño de una tarea viene determinado por la realización de las obligaciones y actividades descritas en las funciones del puesto (Gabini, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de invertir el tiempo y el esfuerzo necesario	1. ¿Considera usted que fue capaz de hacer bien su trabajo porque le invirtió el tiempo y el esfuerzo necesario? 2. ¿Considera usted que su rendimiento en la tarea fue óptimo en contraste con el desempeño que se espera?	4	4	4	
Soluciones innovadoras para resolver problemas	3. ¿Cree usted que, frente a nuevos problemas, se le ocurrieron soluciones innovadoras para resolverlos? 4. ¿Considera usted que el no brindar soluciones innovadoras para resolver problemas disminuye su rendimiento en la tarea?	4	4	4	
Retos en el trabajo	5. ¿Considera usted que asumió retos en el trabajo, como responsabilidades adicionales? 6. ¿Considera usted que el buscar nuevos retos en el trabajo es un factor clave para incrementar su desempeño?	4	4	4	

Dimensión 2: Conductas contraproducentes

Es cualquier acción intencional realizada por un integrante de la empresa que vaya en contra de los metas establecidos por la misma. Esto puede incluir desde sabotaje de proyectos hasta comportamientos agresivos violentos. En general, se los considera una amenaza para la productividad y el bienestar de la institución y sus miembros (Gabini, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Quejas en el lugar de trabajo	7. ¿Cree usted que se queja en su lugar de trabajo de cosas sin importancia? 8. ¿Considera usted que sus jefes muestran disposición cuando hay conductas contraproducentes?	4	4	4	
Aspectos negativos en el trabajo	9. ¿Considera usted que los aspectos negativos en el trabajo han disminuido su desempeño? 10. ¿Cree usted que se concentra en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos?	4	4	4	
Agranda los problemas de trabajo	11. ¿Considera usted que agranda los problemas en el trabajo más de lo que ya eran? 12. ¿Considera usted que las conductas contraproducentes en el centro laboral han influido negativamente en su desempeño?	4	4	4	

Dimensión 3: Rendimiento contextual

se trata de acciones que no forman parte de las funciones del puesto, ni están relacionados con las tareas, sin embargo, tienen un efecto importante en el desempeño de la empresa (Gabini, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hace un plan para el trabajo	13. ¿Considera usted necesario hacer un plan de trabajo para realizar las tareas a tiempo? 14. ¿Considera usted que el centro de salud realiza procesos de plan de trabajo para alcanzar un óptimo desempeño?	4	4	4	
Posee habilidades laborales	15. ¿Considera usted que mantiene sus habilidades laborales actualizadas? 16. ¿Considera usted que posee habilidades laborales que fomenten un mejor desempeño en su trabajo?	4	4	4	
Asiste a las reuniones en el trabajo	17. ¿Participa con entusiasmo cuando asiste a las reuniones de trabajo? 18. ¿Cree usted que cuando asiste a las reuniones de trabajo, y se ausenta de su puesto, disminuye su desempeño en el área o servicio?	4	4	4	

Berastain Merino Héctor Hellmuth
DNI 07537791

Anexo 6: Captura de pantalla Excel data

Confiabilidad - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

AR8

	TOTALMENTE EN DESACUERDO						EN DESACUERDO						INDIFERENTE						DE ACUERDO						TOTALMENTE DE ACUERDO					
	1						2						3						4						5					
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO						EN DESACUERDO						INDIFERENTE						DE ACUERDO						TOTALMENTE DE ACUERDO					
2	1						2						3						4						5					
3																														
4	VI Satisfaccion laboral																													
5	Total						Total						Total						Total											
6	Condiciones fisicas y/o materiales						Beneficios laborales y/o monetarias						Normas administrativas						TOTAL V1						VI					
7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D3	TOTAL V1	D1	D2	D3	VI				
8	1	5	5	5	1	5	5	26	1	5	5	4	5	4	24	4	2	2	4	4	4	20	70	26	24	20	70			
9	2	5	5	5	1	4	4	24	1	4	5	4	4	4	22	4	1	1	4	2	4	16	62	24	22	16	62			
10	3	5	5	5	1	4	4	24	1	4	4	4	4	4	21	5	1	1	4	1	4	16	61	24	21	16	61			
11	4	5	5	5	2	2	5	24	1	5	5	4	4	4	23	4	1	1	4	1	4	15	62	24	23	15	62			
12	5	3	3	2	2	2	2	14	2	5	5	5	1	4	22	3	4	2	3	2	2	16	52	14	22	16	52			
13	6	5	5	5	1	2	5	23	1	4	4	4	4	4	21	4	1	1	4	1	4	15	59	23	21	15	59			
14	7	5	5	5	1	4	5	25	1	4	5	4	4	4	22	4	1	1	4	1	4	15	62	25	22	15	62			
15	8	5	5	5	2	4	4	25	1	4	4	4	4	4	22	4	1	1	4	2	4	16	62	25	21	16	62			
16	9	5	5	5	2	4	4	25	2	4	4	4	4	4	22	4	2	2	4	2	4	18	65	25	22	18	65			
17	10	5	5	5	1	4	4	24	1	4	4	4	4	4	21	4	2	2	4	2	4	18	63	24	21	18	63			
18	11	5	5	5	5	4	4	28	2	4	4	4	4	4	22	4	2	2	4	2	4	18	68	28	22	18	68			
19	12	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	22	4	2	2	4	2	4	18	62	22	22	18	62			
20	13	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	22	4	2	2	4	2	4	18	62	22	22	18	62			
21	14	5	5	5	2	4	4	25	1	4	4	4	4	4	21	4	3	2	4	2	4	19	65	25	21	19	65			

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.

Data general SPSS Entrega_SPSS_Data Entrega_SPSS_Data_VISTAS Instrumento

Promedio: 4.069908815 Recuento: 330 Suma: 1339

00:02 14/07/2023

Anexo 7: Captura de pantalla SPSS data

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

9 : Pg3 5,00 Visible: 44 de 44 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00
2	5,00	5,00	5,00	1,00	4,00	4,00	1,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00
3	5,00	5,00	5,00	1,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	1,00
4	5,00	5,00	5,00	2,00	2,00	5,00	1,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00
5	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	1,00	4,00	3,00	4,00	2,00
6	5,00	5,00	5,00	1,00	2,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00
7	5,00	5,00	5,00	1,00	4,00	5,00	1,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00
8	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00
9	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00
10	5,00	5,00	5,00	1,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00
11	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00
12	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00
13	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00
14	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00
15	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	5,00	4,00	5,00
16	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	1,00
17	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00
18	5,00	5,00	5,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00
19	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
20	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	5,00	5,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00
21	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
22	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00
23	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

Ir a la variable IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

23:54 13/07/2023

Anexo 9: Mendeley

Mendeley Desktop

File Edit View Tools Help

Add Folders Sync Help

Search... Carmen

My Library

- All Documents
- Recently Added
- Recently Read
- Favorites
- Needs Review
- My Publications
- Unsorted
- Create Folder...

External Library

Groups

Create Group...

Filter by Authors

- All
- Aboagy, Michael Osei
- Acevedo, Sheylla Amparo
- Affum-Osei, Emmanuel
- Agulló, Esteban
- Agüero, Eucaris del carmen
- Alarcón, Nancy
- Alcas, Noel
- Alderaan, Thamer
- Aldossary, Ameera
- Aliaga, Susana
- Aline, Hajj
- Almansour, Husam
- Alvarado, Silas
- Antaurco, Moises
- Antwi, Collins Opoku
- Aquino, Maria Rhodora N.

All Documents Edit Settings

★	●	📄	Authors	Title	Year	Published In	Added
☆	●	📄	Fernandez, Noelia	El informe belmont y los principios éticos fundamentales	2020		May. 21
☆	●	📄	Ramirez, Elsi	Estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital nacional, Callao 2022	2023	Repositorio Institucional - UCV	May. 21
☆	●	📄	Huaman, Janayra	Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital La Caleta, Chimbote 2022	2023	Repositorio Institucional - UCV	May. 21
☆	●	📄	Boente, Alexis	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION 2019	2019	Alexis Boente	May. 21
☆	●	📄	Gabini, Sebastian	Potenciales predictores del rendimiento laboral	2018		May. 20
☆	●	📄	Acevedo, Sheylla Amparo; Contreras, Meilyn Socorro	Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo	2021	Universidad Continental	May. 20
☆	●	📄	Chocano, María Fernanda; Pacheco, Cristina Isabel	Satisfaccion laboral y variables sociodemograficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Ar...	2021	Revista de Psicología	May. 20
☆	●	📄	Palma, S.	Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima ...	1999	Revista de la Facultad de Psic...	May. 19
☆	●	📄	Saed, Omar Abdu; S.N. Waghule	"Exploring the Association between Job Satisfaction and Productivity: Empirical Evidence from India"	2021	Studies in Economics and ...	May. 19
☆	●	📄	De la Macorra, José	Manual de Metodología de la Investigación	2021		May. 14
☆	●	📄	de Ruijter, Markus J.T.; Dahlén, Amelia D.; Rukh, Gull...	Job satisfaction has differential associations with delay discounting and risk-taking	2023	Scientific reports	May. 14
☆	●	📄	Sahin, Safiye; Yozgat, Ugur	Work-family conflict and job performance: mediating role of work engagement in healthcare employees	2021	Journal of Management & ...	May. 14
☆	●	📄	Palmer, Luis	Rendimiento laboral entre el personal nacional y extranjero de un centro de fisioterapia y rehabilitación de la ciudad de...	2019	Universidad Cesar Vallejo	May. 14
☆	●	📄	Johnson, Claire; Bourgoin, Dominique; Dupuis, Jérémie ...	Exploration of how primary care models influence job satisfaction among primary care providers during the COVI...	2023	BMC Health Services Research	May. 14
☆	●	📄	Antwi, Collins Opoku; Fan, Chong jun; Aboagy, Michae...	Job demand stressors and employees' creativity: a within-person approach to dealing with hindrance and challenge s...	2018	https://doi.org/10.1080/02642...	May. 14
☆	●	📄	Obuobisa, Theresa	Ensuring Employee Task Performance: Role of Employee Engagement	2020	Performance Improvement	May. 14

1 of 65 documents selected

Details Notes Contents

These details need reviewing. You can mark them as correct, or search the Mendeley catalog.

Details are Correct Search

Type: Thesis

Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital La Caleta, Chimbote...

Authors: J. Huaman

View research catalog entry for this paper

Publication: *Repositorio Institucional -...*

Year: 2023

Pages:

Abstract:
Trujillo

Tags:

Author Keywords:
Enfermería; Hospital; Satisfacción laboral; <http://purl.org/pe/repo/ocde/for#3.03.03>

Date Accessed:
2023-05-21

Activar Windows
Vea cómo activar Windows.

23:57
13/07/2023