

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

Satisfacción laboral y desempeño en los tecnólogos médicos del
servicio de rehabilitación de una clínica – Lima, Perú 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Abad Vasquez, Karina Paola (orcid.org/0000-0002-3349-492X)

ASESORES:

Mg. Quiñones Castillo, Karlo Ginno (orcid.org/0000-0002-2760-6294)

Dra. Huauya Leuyacc, María Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino y ayudarme a lograr mis metas.

Mis padres por su apoyo incondicional en este proceso de aprendizaje, mi hija por ser motor para cada día ser mejor profesional y finalmente mi novio por todo el apoyo que me ha dado.

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo y a mis docentes por la paciencia y la dedicación para la realización de este trabajo de investigación.

A mi colega y amigo Mg. Ronald De La Cruz Vásquez por compartir sus conocimientos para la realización de esta investigación.

A mis colegas por apoyarme con su participación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUIÑONES CASTILLO KARLO GINNO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Satisfacción laboral y desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una clínica – Lima, Perú 2023

", cuyo autor es ABAD VASQUEZ KARINA PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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 Completa 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, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUIÑONES CASTILLO KARLO GINNO DNI: 09796313 ORCID: 0000-0002-2760-6294	Firmado electrónicamente por: KGQUINONESC el 01-08-2023 19:20:34

Código documento Trilce: TRI - 0635027



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ABAD VASQUEZ KARINA PAOLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción laboral y desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una clínica – Lima, Perú 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ABAD VASQUEZ KARINA PAOLA DNI: 41099350 ORCID: 0000-0002-3349-492X	Firmado electrónicamente por: KABADAB28 el 09-08- 2023 22:11:55

Código documento Trilce: INV - 1247109

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
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	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.1.1 Tipo de investigación.....	24
3.1.2. Diseño de investigación.....	24
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.3.1. Criterios de inclusión	25
3.3.2. Criterios de exclusión	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimiento.....	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS.....	32
4.1. Resultados descriptivos para la variable satisfacción laboral.....	32
4.1.1. Resultados descriptivos para las dimensiones de la variable S.L.	33

4.2. Resultados descriptivos para la variable DL.....	34
4.3. Resultados de las dimensiones de la variable DL.....	35
4.4. Resultados para la determinación del problema general y específicos.....	38
4.4.1. Para la determinación del problema general.....	38
4.4.2. Para la determinación de los problemas específicos.....	40
4.5. Resultados inferenciales.....	42
4.6. Contrastación de hipótesis.....	43
4.6.1. Prueba de la Hipótesis General de investigación.....	43
4.6.2. Prueba de las hipótesis específicas de investigación.....	44
4.6.2.1. Hipótesis específica 1.....	44
4.6.2.2. Hipótesis específica 2.....	45
4.6.2.3. Hipótesis específica 3.....	46
4.6.2.4. Hipótesis específica 4.....	47
4.6.2.5 Hipótesis específica 5.....	48
4.6.2.6 Hipótesis específica 6.....	49
4.6.2.7 Hipótesis específica 7.....	50
V. DISCUSIÓN.....	51
V.I CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES:.....	55
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evaluación de la variable satisfacción laboral en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	33
Tabla 2: Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral, por dimensiones, en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	33
Tabla 3: Evaluación de la variable desempeño laboral en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	34
Tabla 4: Frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral, por factores, en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	35
Tabla 5: Satisfacción laboral y desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	38
Tabla 6: Relación entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral y desempeño laboral en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	40
Tabla 7: Prueba de normalidad de los resultados de las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	42
Tabla 8: Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	43
Tabla 9: Relación entre los compañeros y su incidencia en el desempeño en tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima – 2023.	45
Tabla 10: La naturaleza del trabajo y su incidencia en el desempeño laboral en tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	46
Tabla 11: El beneficio remunerativo y su incidencia en el desempeño laboral en tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	47
Tabla 12: Los incentivos y su incidencia en el desempeño laboral en tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.	48

Tabla 13: Los beneficios u oportunidades de progreso y su incidencia en el desempeño laboral en tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.....	48
Tabla 14: El desempeño de tareas y su incidencia en el desempeño laboral en tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.....	50
Tabla 15: La relación con la autoridad y su incidencia en el desempeño laboral en tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de investigación.....	25
Figura 2: S.L. y DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.....	40

RESUMEN

Se realizó una investigación cuantitativa de tipología aplicada, de diseño descriptivo no experimental y correlacional de corte transversal. La población está constituida por el 100% (50) de los tecnólogos médicos del área de Rehabilitación de una Clínica, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. A los cuales se les aplicaron los instrumentos de satisfacción laboral y fueron calificados por su coordinador de área con el instrumento de desempeño. El instrumento de satisfacción laboral arrojó el valor Alfa de Cronbach de 0,832 y el instrumento de desempeño arrojó el valor Alfa de Cronbach de 0,856, siendo ambos instrumentos confiables. Con lo que respecta a los resultados sobre satisfacción laboral se obtuvo que el 16,0% tenían baja satisfacción laboral, el 70,0% mostró regular satisfacción laboral y el 14,0% presentó una buena satisfacción laboral. En cuanto a las dimensiones, todas coinciden en una satisfacción regular correspondiente a cada dimensión; al igual que el desempeño laboral en el cual también se observó un alto porcentaje en un desempeño regular. Concluyendo que existe relación entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral con el desempeño ($p < 0,05$), excepto en la dimensión de relaciones sociales con el desempeño ($p > 0,05$).

Palabras clave: Satisfacción laboral, Desempeño, Tecnólogos médicos.

ABSTRACT

A quantitative investigation of applied typology was carried out, with a descriptive, non-experimental and correlational cross-sectional design. The population is made up of 100% (50) of the medical technologists in the Rehabilitation area of a Clinic, who met the inclusion and exclusion criteria. To which the job satisfaction instruments were applied and were qualified by their area coordinator with the performance instrument. The job satisfaction instrument yielded a Cronbach's Alpha value of 0.832 and the performance instrument yielded a Cronbach's Alpha value of 0.856, both instruments being reliable. Regarding the results on job satisfaction, it was obtained that 16.0% had low job satisfaction, 70.0% showed regular job satisfaction and 14.0% had good job satisfaction. Regarding the dimensions, they all coincide in a regular satisfaction corresponding to each dimension; as well as the work performance in which a high percentage in a regular performance was also observed. Concluding that there is a relationship between the dimensions of the job satisfaction variable with performance ($p < 0.05$), except in the dimension of social relations with performance ($p > 0.05$).

Keywords: job satisfaction, performance, medical technologists

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral (S.L.) y el desempeño (DL) fueron el centro de estudio de la sanidad durante un tiempo considerable. Los lugares de trabajo requerían interacción entre los jefes y los trabajadores, así como el cumplimiento de las reglas y políticas establecidas por las organizaciones, el cumplimiento de los estándares de desempeño y la provisión de lugares de trabajo que a veces no estaban diseñados para realizar las tareas asignadas en condiciones laborales óptimas para el trabajador(1).

El grado en que los miembros del personal médico disfrutaban de su trabajo estaba directamente relacionado con el nivel de atención prestada. Definido como una herramienta básica y tiene propiedades únicas que le permiten compararse con otros tipos(2). Teniendo en cuenta que la calidad se lograba cuando los servicios se prestaban de manera razonable y equitativa al más alto nivel profesional posible, teniendo en cuenta también los recursos disponibles y garantizando el compromiso y la satisfacción de los usuarios(3).

La insatisfacción pudo generar trabajo lento, ausentismo y rotación del personal, así como quejas, baja productividad, servicio deficiente al cliente y problemas disciplinarios. Los costos asociados con el comportamiento indeseable de los empleados pudieron reducir significativamente la competitividad de una organización(4).

Actualmente no se consideraban los talentos humanos que necesitaban ser educados y desarrollados, para brindándoles el respeto que merecen, creando así un ambiente para el desarrollo de su imaginación, la cual se reflejaba en sujetos firmes y con compromiso de trabajar por la institución, Esto benefició a los clientes internos de la organización y a los consumidores(1).

En el ámbito de la atención sanitaria se pueden encontrar numerosos artículos de estudio relacionados con la motivación y el rendimiento de los trabajadores sanitarios(5); Por consiguiente las diferencias en las características

laborales de cada servicio, sus hallazgos podrían no ser aplicables a todos los profesionales de la salud.

La evaluación del objetivo de esta investigación puede encontrarse en la siguiente frase: determinar la relación entre la S.L. y el DL en los tecnólogos médicos (T.M.) del servicio de rehabilitación de una Clínica. Ya que no había investigaciones en las cuales se hubiesen tomado en cuenta las características de trabajo que desempeñaba el servicio de rehabilitación. Se vio la necesidad de investigar este tema a pesar del ambiente laboral incierto que existía en la institución donde se realizó la investigación.

Por lo mismo nació el problema del estudio: ¿Cuál es la relación entre la S.L. y el DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica?

Se justificó esta investigación observando que el mayor desafío que enfrentaba cualquier institución de atención médica en el pasado, las instituciones sanitarias evaluaban tanto el nivel de satisfacción que sentían los pacientes como el de quienes trabajaban en el ámbito médico. Esto se hizo en un esfuerzo por descubrir un método que les permitiera cumplir los criterios de ambos grupos. Sin embargo, los informes que se creaban no cumplían los mejores estándares de satisfacción de los profesionales sanitarios y, como resultado, había lagunas que era necesario disminuir y/o eliminar.

El propósito del estudio es investigar la correlación entre las variables S.L. y el DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica.

Además, se busca dar respuesta a las interrogantes de los problemas específicos; los objetivos específicos se detallan en el anexo 5.

Por tanto; se presenta la siguiente teoría: La satisfacción laboral incidió significativamente en el desempeño de los T.M. del servicio de rehabilitación. De esta hipótesis general se desprenden 5 hipótesis específicas (se detalla en el anexo 6).

Porque no había muchas investigaciones que tuvieran en cuenta los bajos niveles de satisfacción que el personal sanitario tiene con su trabajo, pero sí muchas que se centraban en la satisfacción de los usuarios con el objetivo de sortear los preceptos de la comunidad médica y mejorar la salud de las personas de una forma que les hiciera felices con el trabajo que realizan y que estuviera totalmente en consonancia con los objetivos de la organización a la que sirven.

Asimismo, esta investigación pretendió ampliar, actualizar y desarrollar otros estudios que aporten información adicional que pueda ayudar a profundizar más en la relación que existe entre la S.L. y el DL.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, Baldeón. con su investigación quiso resolver si existía relación de la S.L. del trabajador con los factores laborales de remuneración, capacitación, exceso de trabajo, estrés y otros. Concluyendo que las causas que influían en la satisfacción eran carecer de capacitación, recibir un salario menor de 1.500 a 3.000 soles, trabajar demasiado y no trabajar en grupo. Las variables que presentaron la mayor fuerza de asociaciones fueron las bajas remuneraciones y el exceso de trabajo(6).

Campos et al., realizaron una investigación cuyo objetivo fue resolver la asociación de S.L. en enfermeras; la muestra fue de 112 individuos. Utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario; mediante la escala de Likert modificada de S.L. validado por el MINSA (Ministerio de salud). Como consecuencia de ello, el personal de enfermería que participo en la investigación tenían una edad media de 41 años, el 86% eran mujeres, el 50% estaban casados y el 50% llevaban trabajando en la institución entre 6 y 15 años. Además, el 51% del personal de enfermería declararon estar descontentas con su profesión en la dimensión de reconocimiento personal y/o social, y el 58% declararon estar descontentas con su trabajo en la dimensión de condiciones laborales, respectivamente; El porcentaje de enfermeras que declararon estar contentas con su trabajo osciló entre el 48%; y el 49% están insatisfechas laboralmente(7).

Halanocca et al., en su estudio sobre La Motivación y S.L.; en correspondencia con la Productividad. Donde la finalidad del estudio fue resolver la correspondencia entre la S.L, la motivación y la productividad de trabajadores del INS San Borja; la muestra compuesta por 909 individuo que cumplieron con los criterios de inclusión. Los resultados indican que los niveles de motivación y satisfacción laboral general tienen una relación directa con los niveles de productividad. El grado de motivación mostrado por los profesionales de la medicina, como médicos, enfermeros y téc. de enfermería, era típico. Los porcentajes relativos fueron 91,62% (médicos), 86,03% (enfermeros) y 55,87% (téc. de enfermería). Los enfermeros y los técnicos de enfermería declararon un

bajo grado de satisfacción laboral, con puntuaciones del 57,54% y el 100%, respectivamente. El grado de satisfacción laboral comunicado por los médicos fue del 74,3% de insatisfacción parcial(8).

Cueva en su estudio pretendió resolver la correspondencia entre la S.L. y DL de trabajadores sanitarios en Santa Cruz – Bolivia; estudio cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal. La población y muestra fue de 33 trabajadores sanitarios (todo el personal), el muestreo fue probabilístico. Para cada variable de investigación se emplearon encuestas y cuestionarios para recoger datos. Según las conclusiones, existe una asociación positiva y significativa entre el rendimiento laboral y la variable S.L. Esta correspondencia tiene un nivel alto de 0,817 y un nivel de significación bilateral de 0,000 según la R de Pearson. En consecuencia, se puede extraer la conclusión de que la satisfacción tiene una relación directa y considerable con el nivel de rendimiento laboral mostrado por el personal sanitario(9).

Zegarra en el ámbito de su investigación, encuestó a 44 profesionales y técnicos de enfermería que trabajan en el servicio de urgencias del Hospital Goyeneche de Arequipa, utilizando como herramienta de estudio el propio cuestionario. Su grupo muestral estaba formado por 44 profesionales y técnicos de enfermería; Dio como resultado la correspondencia estadística ($p = 0,05$) entre la S.L. y el rendimiento laboral, al 95% de confianza, donde más de la mitad de los colaboradores estaban de acuerdo con su S.L. lo que les facilita tener un rendimiento laboral muy bueno con los porcentajes más altos, así como los que se mostraban indiferentes; tenían un rendimiento laboral regular con un 25%, y los que estaban de acuerdo en su totalidad tenían un rendimiento laboral excelente con el porcentaje más bajo. Esto dio como resultado una relación estadística ($p: 0.05$) entre la satisfacción en el trabajo y el DL(10).

Montes & Diaz; realizaron un estudio para resolver la correspondencia entre el grado de motivación y el nivel de S.L. en enfermeras de un nosocomio de Ayacucho; investigación cuantitativa, no experimental, correlacional. Durante este estudio se administraron al mismo grupo de cincuenta personas un instrumento de

motivación desarrollado por Hackman y Oldham y una medida de S.L. desarrollada por S. Palma. Se demostró que existe una asociación moderada entre la motivación y la S.L. ($r=0,488$, $p=0,000$), la retroalimentación ($r=0,425$, $p=0,002$) y la autonomía para el desempeño de la tarea ($r=0,406$, $p=0,003$); sin embargo, existe una baja relación con la importancia de la tarea ($r=0,334$, $p=0,000$)(11).

Orosco en su estudio sobre el nivel de S.L. en el Personal sanitario del CS Fortaleza de Lima Este; en la cual verifico que hubo un 6% de personas que tuvieron un nivel bajo, un 74% que tuvieron un nivel medio y un 20% que tuvieron un nivel alto. En cuanto a los componentes, se obtuvieron los siguientes resultados: a) Beneficios Laborales y/o Remunerativos, 59% tuvieron un nivel bajo; b) Condiciones Físicas y/o Materiales, 57% obtuvieron un nivel bajo; c) Políticas Administrativas, 85% obtuvieron un nivel medio; d) Relaciones Sociales, 55% presentaron un nivel medio; e) Desarrollo Personal, 59% obtuvieron un nivel alto; f) Desarrollo de Tareas, 81% mostraron un nivel alto(12).

Rojas. realizó un estudio para determinar el clima organizacional y el DL de los trabajadores sanitarios HNDAC – Pasco; donde dio como resultado que el 83,3% (195 empleados) apoya la mejora del entorno organizacional y el 49,1% (115 empleados) apoya el desempeño promedio. Por otra parte, un valor p inferior a 0,000 indica que existe una relación sustancial entre el entorno organizativo y los resultados de la encuesta a los profesionales sanitarios. Y se demostró que el rendimiento tenía una relación sustancial con el entorno organizativo en la medición del potencial humano ($p < \alpha = 0,000$), el diseño organizativo ($p < \alpha = 0,002$) y la cultura organizativa ($p < \alpha = 0,004$), respectivamente(13).

En el ámbito internacional, en un estudio realizado en Irán, se quiso resolver el nivel de S.L. de los médicos y su correspondencia con su nivel de DL, viendo que la tasa global fue del 64,5 %. La puntuación de satisfacción laboral fue de 42,10 ($\pm 18,46$), y la puntuación de desempeño fue de 87,52 ($\pm 5,74$) sobre 100. Hubo correspondencias significativas entre la historia laboral y la S.L. ($P = 0,014$), el

estado civil (P igual 0,014), y sexo (P igual 0,018) con DL entre diferentes variables personales y organizacionales. Sin embargo, no existe una correspondencia significativa entre la S.L. y el DL, pero las personas satisfechas tuvieron un desempeño tres veces mejor que sus contrapartes (todos $P < 0,05$) (14).

En una investigación realizada en Arabia Saudita, se quiso identificar los factores que afectan al desempeño en el personal de enfermería. En total, se seleccionaron aleatoriamente 15 hospitales. El cuestionario se envió a todas las enfermeras (1.834) de estos establecimientos y respondieron 923 enfermeras. La investigación muestra que la productividad se correlaciona positivamente con el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y las variables personales y de carrera. Tanto la S.L. como el compromiso organizacional son fuertes determinantes en el DL del personal de enfermería(15).

Pérez et al., en su estudio pretendieron conocer la S.L. y categorizar aquellos componentes capaces de mejorarla, en trabajadores sanitarios de nivel primario. Con una población de 432 individuos, pudieron concluir que la S.L. es un componente de la gestión de calidad en atención primaria y que ayuda a conocer amenazas y oportunidades de cambio; para generar impacto en el servicio prestado(16).

Uno de los objetivos de una investigación que se llevó a cabo en México fue examinar si la calidad de vida laboral era o no un predictor importante del grado de DL autopercebido entre el personal de medicina. Uso un método de naturaleza cuantitativa, colateral y predictiva. Con una población total de 445 profesionales médicos y una muestra de 169 profesionales médicos. Esta investigación arrojó una media aritmética para el DL de 4,78 con una desviación típica de 0,198, y produjo una media aritmética para la calidad de vida laboral de 4,31 con una desviación típica de 0,433. La puntuación media fue de 4,97 con una desviación típica de 0,169 para el criterio más valorado, mientras que la puntuación media fue de 4,23 con una desviación típica de 0,794 para el criterio menos valorado(17).

En un estudio realizado en Monterrey se quiso establecer el nivel de S.L. y la correspondencia con el ausentismo en las enfermeras participantes. Teniendo una muestra de 235 profesionales de enfermería; según los resultados de la investigación, los empleados que sólo estaban algo satisfechos con su trabajo tenían un porcentaje de absentismo del 4,7%, pero los que tenían una opinión negativa de sus circunstancias laborales tenían un porcentaje de absentismo mayor que los que estaban insatisfechos con su trabajo ($r^2 = 0.52, p < 0.05$)(18).

Vega et al.; en un estudio realizado en Chile en el cual se vio la consecuencia de la S.L. y la confianza, mediante la técnica estadística de Ec. estructurales sobre el clima organizacional. Como herramienta se usó una encuesta con 4 cuestionarios que fueron entregados a una muestra de 344 funcionarios. Se produjeron un total de dos modelos usando modelos de ecuaciones estructurales: el modelo base (entorno organizacional = 1, satisfactorio), el modelo complementario (S.L. = 2, sesgos interpersonales) y teorías alternativas (entorno organizacional = 1, sesgo de S.L.). Se descubre que se prioriza la S.L. y las oportunidades de crecimiento, y que la S.L. y el clima organizacional tienen una relación positiva y estadísticamente significativa(19).

La satisfacción laboral viene a ser la medida a la que el trabajador le gusta su empleo, teniendo en cuenta que existen varios determinantes que influyen en esto (20).

“Los miembros de la organización tienen diversos sentimientos favorables hacia la visión, la finalidad, los objetivos y los procesos de la organización. También muestran satisfacción por el hecho de que los miembros del personal formen parte de la organización”(21).

El disfrute de la carrera es un tema que se ha explorado durante muchos años. La excelente atención médica depende de la satisfacción del personal médico; esto es un fiel reflejo de la calidad de la organización. Afirmaba que Robbins la describió como: la actitud de su trabajador. Los

empleados tendrán una actitud positiva con satisfacción con el trabajo que se elevará a su posición; Por lo tanto, si una persona no está satisfecha con su situación laboral, ésta presentará actitudes negativas. Asimismo, las razones que nos llevan a una alta satisfacción son las siguientes; trabajar duro, tanto mental como físicamente, para mejorar las condiciones de trabajo, el salario justo, el apoyo de los compañeros y el desarrollo de la personalidad en el lugar de trabajo (2).

Según la hipótesis de los grados de necesidades de Maslow, uno debe satisfacer primero sus deseos más fundamentales (como sus necesidades fisiológicas y de seguridad) antes de pasar a sus necesidades más complicadas (como su deseo de pertenencia y de ser respetado)(22).

El postulado de la motivación e higiene de Herzberg; indica lo siguiente: un empleado estará satisfecho con su trabajo, si se cumplen los "motivadores" como buena remuneración, las bonificaciones, así como dar crédito por los logros (23).

El Modelo de Características del Trabajo (JCM) estableció que la satisfacción laboral surgía cuando el ambiente de trabajo fomentaba el desarrollo de rasgos motivacionales intrínsecos. Cinco características clave del trabajo (diversos conjuntos de habilidades, definición precisa de tareas, relevancia de tareas, independencia y retroalimentación) afectaban tres estados psicológicos (24).

El enfoque disposicional sugirió que la S.L. estaba estrechamente vinculada con la personalidad. Se postulaba que una persona tenía una fuerte predisposición a ciertos niveles de satisfacción y que estos se mantenían constantes y estables a lo largo del tiempo (25).

Pero más allá de las discusiones en torno al campo sustantivo de la satisfacción laboral, existió una variación aún mayor en sus determinantes.

- Relación con los compañeros de trabajo: Los empleados trabajaban en una organización, en cualquier campo. Teniendo en cuenta las relaciones interpersonales a la hora de desarrollar las tareas que se les asignaban.
- Naturaleza del trabajo: Sentido de organización de los empleados, Utilizando canales de comunicación internos y externos, tanto individuos como grupos pueden tomar decisiones.
- Salario e incentivos: Pago u otra confirmación recibida por el tiempo requerido para completar el trabajo asignado.
- Beneficios u oportunidades de Avance: Circunstancias que pueden usarse para ganar notoriedad o ascender en la escala organizacional, esperando aprender y desarrollar su potencial personal.

El término “desempeño” fue ampliamente estudiado en la literatura organizacional, pero la teoría de la estrategia mostraba diferencias en su concepto, contenido e implementación, principalmente debido a su naturaleza multidimensional (26).

El DL puede definirse como las actividades y comportamientos específicos de un empleado que contribuyen al éxito de la empresa mediante el cumplimiento de los objetivos que la organización se ha fijado. El DL también puede referirse al grado en que un empleado cumple con sus responsabilidades. Por tal motivo Milkovich & Boudreau (1994) Argumentaban que la productividad laboral era vista como una serie de características personales, tales como: características, habilidades, destrezas, necesidades de interacción en el lugar de trabajo y dentro de la organización, ya que estos comportamientos pudieron influir en el desempeño y la volatilidad no relacionada con los ingresos que se presenta en las organizaciones actuales (27).

La eficacia de una organización dependía de su capacidad para afrontar las amenazas que se desarrollan en el análisis situacional. Por ello, era fundamental

que las organizaciones se involucraran en el proceso de mejora continua junto con la definición de estrategias para alcanzar los objetivos trazados (28).

Muchas organizaciones del sector público no realizaban revisiones de desempeño a pesar de que lo exige la ley; era un problema o tarea creada por el mismo empleador en el manejo del capital humano. Durante el resto del año, no hubo revisiones de DL de los empleados y hubo brechas en la medición de los objetivos e indicadores institucionales de recursos humanos (29).

Los parámetros comúnmente utilizados para medir los indicadores de desempeño subjetivos se encuentran el contentamiento del cliente, la calidad y la innovación, felicidad del empleado, clima laboral y conflicto interpersonal, personalidad, filosofías de liderazgo, percepciones de las partes interesadas y. Mientras tanto, para medir objetivamente, eran: ventas, tasa de crecimiento, cuota de mercado, rendimiento financiero, flujo de caja, inversión en investigación y desarrollo (I+D), valor y rendimiento de mercado, etc. (30).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

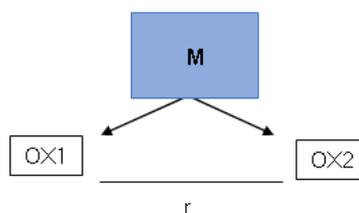
3.1.1 Tipo de investigación

Es un estudio cuantitativo de tipología aplicada ya que su objetivo era descubrir, con la ayuda del conocimiento científico, los factores para satisfacer una necesidad definida y específica (31).

3.1.2. Diseño de investigación

Descriptivo, ya que se buscó describir una cualidad, rasgo o perfil de un conjunto de fenómenos relacionados. bajo análisis y demostrar su estructura y comportamiento. Como ya se mencionó, las variables de investigación se describieron para obtener resultados o conclusiones respectivamente. No experimental, porque no hubo manipulación de la población, sujeto, la variable o las circunstancias. También conocido como estudio correlacional transversal, ya que tanto la recogida de datos como la aplicación de los instrumentos pertinentes tuvieron lugar en el mismo momento(32).

Figura 2: Esquema de investigación



M : Muestra

OX¹ : V1. S.L.

OX² : V2. DL

r : relación V1*V2

3.2. Variables y operacionalización

Definición Conceptual de S.L.: la S.L. es un abanico de emociones y sentimientos, incluidos sentimientos positivos y negativos, que las personas vinculan con su profesión. Este espectro incluye tanto sentimientos positivos como negativos(25).

Definición Operacional de S.L.: mediante un balotario de 36 preguntas que contienen 7 componentes, y se usa la escala de Likert (desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo)(33).

Definición Conceptual de DL: El desempeño son las acciones y comportamientos especiales de un empleado que contribuyen al crecimiento de la empresa mediante la consecución de los objetivos que la organización se ha fijado para trabajar(27).

Definición Operacional de DL: El DL de los trabajadores sanitarios se evaluará basada en función de su desempeño y comportamiento, asistencia y puntualidad(34).

(Ver anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Es el grupo de individuos o elementos disponibles, que poseen las características solicitadas y que pertenecen al lugar donde se desarrolló la investigación (35).

Esta investigación estuvo constituida por el 100% (50) de los T.M. del área de Rehabilitación de una Clínica, que cumplen con los criterios de inclusión.

3.3.1. Criterios de inclusión

- Todo profesional tecnólogo médico que trabajaba en el área de Rehabilitación.
- El profesional que aceptó participar de la investigación de manera voluntaria.

3.3.2. Criterios de exclusión

- Tecnólogos médicos que no trabajaban en el área de Rehabilitación
- Tecnólogos médicos que no deseaban participar de dicha investigación

Muestra: Para poder establecer la muestra el investigador debe considerar la relativa homogeneidad de la población en las variables relevantes si desea generalizar los hallazgos (36). Se realizó a todos los T.M. que cumplieron con los criterios de inclusión.

Muestreo: La exploración científica usa como herramienta al muestreo, su objetivo principal es determinar el porcentaje de la población que se estudia (37). En este caso no aplicó, ya que se realizó el estudio a todo el conjunto de la población.

Unidad de análisis: Es un objeto cuyas características interesantes serán observadas o medidas; los ejemplos incluyen personas, secciones histológicas, etc.(38). Para esta investigación la unidad de análisis fueron los T.M. del Servicio de Terapia y Rehabilitación de una Clínica de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

T. de observación: Permitió el registro sistemático de la información sobre el comportamiento y las respuestas conductuales utilizando herramientas específicas o impresiones de expertos, la técnica de observación cobró importancia porque le permitió determinar el lenguaje corporal del participante (39).

T. de Fichaje: Es un método de recopilación de información que fue de utilidad para el análisis de investigaciones científicas, y facilitó la ordenación, síntesis, referencia y verificación de la información recibida y necesaria. Esta información se pudo organizar como archivos, cajas o archivos digitales. Se hizo por tema o autor, preferiblemente en orden alfabético(40).

T. de Encuesta: Estrategia de exploración importante es la formulación de preguntas; su potencial para avanzar en el conocimiento, más que el hecho de que se utilice en numerosos estudios, es la razón de su importancia(41). La técnica de la encuesta fue ampliamente utilizada como procedimiento de investigación porque esta le permitió recibir y procesar datos de forma rápida y eficiente(39).

Instrumento: Se utilizó el cuestionario, en el cual Bernal (2010) señalaba que se trataba de un balotario de interrogantes con respecto a las variables estudiadas; fueron creados para recopilar datos precisos. y cumplir con las metas planteadas (12).

Para la variable de S.L. se empleó el cuestionario de S.L. By Palma (1999) quien lo utilizó en una investigación de satisfacción laboral SL - SPC dirigido a 952 trabajadores en una empresa. de Lima; el estudio consideró siete componentes. En el mismo sentido, se compone de 36 preguntas que se reordenan de manera aleatoria de acuerdo a los componentes establecidos. Totalmente en desacuerdo valía un punto, en desacuerdo valía dos, indecisa valía tres, de acuerdo valía cuatro puntos y totalmente de acuerdo valía cinco puntos. Estas son las escalas y los valores que se tuvieron en cuenta(33).

Para la variable de DL se empleó el formato de evaluación del DL y conducta laboral elaborado por el MINSA con el cual se recopiló la información de las formas existentes para evaluación aplicados a los profesionales de salud por parte de sus respectivos gestores de área donde desempeñan sus labores. Constaba de 3 componentes y presentaba 8 ítems (34).

Instrumentos

Es el principal instrumento utilizado en el proceso de recogida de datos. La información se presentó mediante el uso de una batería estándar, que consistía en un conjunto estándar de preguntas(42).

Para medir la S.L. se usó una batería de preguntas diseñadas para recopilar datos precisos sobre una o más variables es similar a un cuestionario, anónimo tomado de Palma.

Para evaluar el DL se utilizó como instrumento un formulario para evaluar el comportamiento y el desempeño se usan para evaluar el DL, se usó la batería de evaluación del DL y conducta laboral elaborado por el MINSA.

Validez:

En la investigación científica, la validez está determinada como lo que es verdadero o casi verdadero. Si la prueba no tiene errores los resultados se consideran fiables (43).

El instrumento que se ejecutó para medir la S.L. ya estaba validado por Palma, siendo modificado por Orosco F. y sometido a revisión por juicio de expertos; considerándolo como aplicable. El instrumento que se ejecutó para medir el DL estaba validado por el MINSA.

Confiabilidad:

Se entiende por confiabilidad o fiabilidad, la exactitud de los datos, la importancia de su estabilidad, repetibilidad o precisión (44). Dado que la precisión de lo que se evalúa es lo que garantiza la fiabilidad de los resultados, un instrumento de medida debe probarse siempre de la misma manera y en las mismas condiciones(45). La fiabilidad de ambos instrumentos se dictaminó usando la prueba Alpha de Cronbach, obteniendo como coeficiente para el instrumento de S.L. el valor de 0,907 (asegurando su confiabilidad); mientras que para el instrumento de DL se obtuvo un valor de 0,82 siendo considerado también fiable (34) (12).

3.5. Procedimiento

Mediante la entrega de una carta de presentación de la UCV remitida al director ejecutivo de CSJD-Lima, solicitándole la autorización para poder realizar los cuestionarios a los profesionales en mención.

3.6. Método de análisis de datos

Un analista o investigador presenta datos específicos, ya sean cuantitativos o cualitativos, para una serie de actividades de lectura, análisis e interpretación, que se combinan en el análisis de datos, los cuales son necesarios para su investigación (46). Se realizaron varias fases de análisis de los datos obtenidos. Para interpretar los resultados se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25 y la aplicación Excel (una hoja de cálculo); para interpretar los hallazgos, los mismos que fueron tabulados como frecuencias absolutas y porcentuales para 1 y 2 ítems. También se mostró un gráfico para comprender mejor los resultados. Cabe señalar que se utilizó estadística descriptiva. La estadística descriptiva se aplicó cuando se dispuso de datos cuantitativos, ya que pueden caracterizar las variables de estudio. (Ver tabla 7)

3.7. Aspectos éticos

Lo que constituye un aspecto ético es simplemente cómo un investigador aplica estándares morales a una población específica (47). Por consiguiente, este estudio se realizó bajo normas éticas que todos los profesionales de hoy en día debemos tener en cuenta. de realizar una investigación científica, respetando siempre la entidad y la integridad de los sujetos de estudio.

Es importante señalar que el investigador es el responsable del contenido intelectual de este trabajo de investigación; por consiguiente, se siguieron todos los protocolos establecidos por la universidad. Por otro lado, se

informa que toda la teoría que se utilizó en esta investigación fue citada respetando los derechos de los autores según la norma Vancouver. Para finalizar se sometió el trabajo de investigación al software Turnitin para resguardar la integridad del mismo.

Se contó con la autorización del director ejecutivo para el desarrollo de la investigación y a su vez se le informó al personal del centro de salud, que los cuestionarios eran anónimos y confidenciales y que la información que se recaudó sólo fue utilizada para la realización de la investigación.

En el transcurso de este estudio se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

En beneficencia, entiéndase que es responsabilidad del investigador defender a los implicados de cualquier tipo de daño o perjuicio. Bajo el principio de beneficio, los científicos deben cumplir con dos reglas generales: no hacer daño; y aumentar los beneficios y minimizar los posibles daños (48). Por ello, los hallazgos del estudio se pusieron a disposición de la gerencia administrativa de la CSJD-Lima una vez concluida la investigación. Esto se hizo para que los encargados de la institución puedan idear métodos para aumentar la S.L. y el DL de sus empleados. Así mismo es de público conocimiento, que nadie ha recibido algún tipo de regalía económica u otra índole.

En no maleficencia, se encuentra incluido en el Juramento Hipocrático, puede ser requerido en cualquier momento y de manera obligatoria. Si por alguna razón no podemos hacer el bien, al menos debemos abstenernos de hacer el mal. Si en algún momento se genera algún conflicto con otro principio, este principio prevalecerá (49). Es por ello que esta investigación no expuso a riesgo alguno o perjuicio para los involucrados. Toda la data es de manejo reservado por la autora de la investigación, quien solamente tuvo acceso a ella.

En autonomía, se basa en el reconocimiento de la importancia de la independencia de cada individuo y en consecuencia, de la capacidad de los individuos para elegir su nivel de bienestar (50). Dicho esto, se deja claro que los participantes fueron libres de elegir si deseaban participar de la investigación o no, por lo mismo la decisión que tomaron fue respetada. Si después de que aceptaron participar en la investigación decidieron retirarse, eran libres de hacerlo.

En justicia, el dilema que se plantea es cómo repartir equitativamente las responsabilidades y las ventajas. Si no se sigue este principio, existe la posibilidad de que se produzcan injusticias, donde algunas personas son beneficiadas y otras son injustamente excluidas (51). Es por ello que la autora de la investigación garantizó que toda la data recaudada en el estudio fue confidencial, su uso es exclusivo para esta investigación y una vez pasado un tiempo prudente fue eliminada de manera permanente. Se garantizó también el anonimato de todos los participantes para seguridad de los mismos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos para la variable satisfacción laboral

Tabla 1

Evaluación de la variable S.L. en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	8	16,0%
Regular satisfacción	35	70,0%
Buena satisfacción	7	14,0%
Total	50	100,0%

Interpretación de la Tabla 1

Con relación a la evaluación de la variable S.L., los hallazgos muestran que el 16,0% de los T.M., mostraron una baja satisfacción laboral, el 70,0% mostró regular S.L. y el 14,0% presentó una buena S.L. (tabla 1). Se observa que la mayor parte de la muestra presentó una S.L. regular.

4.1.1. Resultados descriptivos para las dimensiones de la variable S.L.

Tabla 2

Dimensiones Variable S.L.

Dimensiones	Baja satisfacción		Regular satisfacción		Buena satisfacción	
	n	%	n	%	n	%
D1. Condiciones físicas y/o materiales	6	12,0%	38	76,0%	6	12,0%
D2. Beneficios laborales y/o remunerativos	6	12,0%	35	70,0%	9	18,0%
D3. Políticas administrativas	10	20,0%	37	74,0%	3	6,0%
D4. Relaciones sociales	9	18,0%	33	66,0%	8	16,0%
D5. Desarrollo personal	4	8,0%	34	68,0%	12	24,0%
D6. Desempeño de tareas	15	30,0%	26	52,0%	9	18,0%
D7. Relación con la autoridad	11	22,0%	33	66,0%	6	12,0%

Fuente: Elaboración propia

Se presenta en la tabla 2. En la D1, el 12,0% manifestaron baja satisfacción, en cuanto a la disposición física, la ventilación, la iluminación y la comodidad del entorno de trabajo; el 76,0% mostró regular satisfacción y el 12,0% buena satisfacción. En la D2, 12,0% mostró una baja satisfacción con el promedio de remuneraciones y expectativas económicas, el 70,0% una mediana satisfacción y el 18,0% optima satisfacción. En la D3, 20,0% manifestó baja satisfacción con el buen trato y horario laboral, el 74,0% una mediana satisfacción y el 6,0% optima satisfacción. En la D4, 18,0% mostró una baja satisfacción con la frecuencia de relaciones con sus pares y la solidaridad, el 66,0% una mediana satisfacción y el 16,0% optima satisfacción. En la D5, 30,0% mostró una baja satisfacción con la valoración de las actividades que realiza y la utilidad del trabajo, el 52,0% una mediana satisfacción y el 18,0% optima satisfacción. En la D6, 8,0% manifestó una baja satisfacción con las expectativas de autorrealización en el trabajo, el 68,0% una mediana satisfacción y el 24,0% optima satisfacción. En la D7, el 22,0% manifestó una baja satisfacción con la frecuencia de interacción que tienen con el jefe, el 66,0% una regular satisfacción y el 12,0% buena satisfacción.

4.2. Resultados descriptivos para la variable DL

Tabla 3

Evaluación de la variable DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	12,0%
Regular	33	66,0%
Bueno	11	22,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la evaluación de la variable DL, los resultados se muestran en la tabla 3. Los hallazgos encontrados muestran que el 12,0% de los T.M., presentaron un valor de DL bajo, el 66,6% presentaron un valor de DL regular mientras que el 22,0% de los tecnólogos médicos presentó un buen valor de DL. Se observa que la mayor parte de la muestra presentó un nivel de DL regular.

4.3. Resultados de las dimensiones de la variable DL

Tabla 4
Factores de la variable DL.

Factores	n	%	
Planificación	Planifica con facilidad. Aprovecha satisfactoriamente los recursos	2	4,0%
	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio	5	10,0%
	Inconvenientes en la planificación.	34	68,0%
	Le es muy difícil planificar. No racionaliza los recursos.	9	18,0%
Responsabilidad	Muy responsable en sus funciones y muestra compromiso.	3	6,0%
	Cumple responsablemente con sus funciones.	2	4,0%
	Ocasionalmente asume funciones encomendadas.	36	73,0%
	Falla en el cumplimiento de objetivos.	9	18,0%
Iniciativa	Asigna tareas con claridad y evalúa avances y logros.	1	2,0%
	Realiza aportes con frecuencia para la mejora del trabajo.	7	14,0%
	Se apega a la rutina. A veces logra objetivos.	4	8,0%
	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para lograr los objetivos.	33	66,0%
	Apego a la rutina y siempre reporta anomalías.	5	10,0%
Oportunidad	Cumple con los plazos de entrega de los trabajos.	2	4,0%
	Ejecuta sus trabajos en el plazo, no obstante, ocupa su tiempo.	2	4,0%
	No cumple con el tiempo en todos los trabajos.	34	68,0%
	Entrega los trabajos posterior a la fecha establecida.	12	24,0%
Calidad del trabajo	Generalmente realiza buenos trabajos con mínimo error.	3	6,0%
	Calidad de trabajo promedio. Comete errores significativos.	7	14,0%
	Son mayores los errores que los aciertos en la realización de sus trabajos.	33	66,0%
	Frecuentemente incurre en errores apreciables.	7	14,0%
Confiabilidad y discreción	Sabe usar los informes de manera discreta y de manera constructiva.	3	6,0%
	Es prudente, guarda la información de la institución.	21	42,0%
	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo.	5	10,0%
	No sabe diferenciar la información y comete indiscreciones involuntarias.	20	40,0%
	Indiscreto, nada confiable.	1	2,0%
Relaciones interpersonales	Muestra amabilidad con todos y facilita la comunicación.	3	6,0%
	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales.	19	38,0%
	No siempre tiene buen trato, pero no tiene trascendencia.	8	16,0%
	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración.	16	32,0%
	Es habitualmente descortés ocasionando quejas.	4	8,0%

Cumplimiento de las normas	Siempre cumple con las normas.	3	6,0%
	Casi siempre cumple con las normas.	24	48,0%
	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde.	4	8,0%
	A veces no muestra respeto a las normas.	17	34,0%
	No cumple las normas.	2	4,0%
Asistencia	4 inasistencias en el último semestre	2	4,0%
	3 inasistencias en el último semestre	21	42,0%
	2 inasistencias en el último semestre	5	10,0%
	1 inasistencias en el último semestre	21	42,0%
	No presenta inasistencias	1	2,0%
Puntualidad	Muy impuntual	3	6,0%
	Impuntual	5	10,0%
	Puntual	38	76,0%
	Muy puntual	4	8,0%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la variable DL, según factores, se muestra en la tabla 4. En el F1, el 68,0% de la muestra presenta inconvenientes en la planificación, al 18,0% se le hace muy difícil planificar y no racionaliza los recursos, el 10,0% tiene buena planificación y solo el 4,0% planifica con facilidad.

En el F2, el 72,0% ocasionalmente asume funciones encomendadas, el 18,0% falla en responsabilidad, el 6,0% es muy responsable; y solo 4,0% cumple responsablemente sus funciones.

En el F3, el 2,0% asigna tareas con claridad y evalúa los avances y logros, el 14,0% realiza aportes con frecuencia para la mejora del trabajo, el 8,0% es rutinario, el 66,0% falta de iniciativa, el 10,0% se apega a la rutina y siempre reporta errores.

En el F4, el 4,0% cumple a cabalidad, el 4,0% cumple los plazos establecidos, 68,0% no cumple con los plazos establecidos y el 24,0% entrega los trabajos fuera del plazo.

En el F5, el 6,0% buenos trabajos, con mínimo yerro, 14,0% calidad de trabajo medio, comete yerros significativos, 66,0% Son mayores los yerros que los aciertos en la realización de sus trabajos y el 14,0% frecuentemente incurre en yerros apreciables.

En el F6, el 6,0% sabe usar los informes de manera discreta y de manera constructiva, el 42,0% es discreto, guarda la información de la institución, 10,0% solo comunica lo negativo, el 40,0% indiscreciones involuntarias y el 2,0% es indiscreto, nada confiable.

En el F7, el 6,0% es amable y comunicativo, el 38,0% equilibrado emocionalmente y presenta buenos modales, 16,0% no siempre tiene buen trato, pero no tiene trascendencia, el 32,0% no es preocupado, ni comunicativo y el 8,0% es habitualmente descortés ocasionando quejas.

En el F8, el 6,0% cumple siempre con las normas, el 48,0% cumple casi siempre con las normas, el 8,0% requiere recordatorio para cumplir con las normas, el 34,0% no muestra respeto a las normas a veces y el 4,0% incumple las normas.

A los 8 factores del de la variable desempeño, se les complementa con dos aspectos: F9 y F10. Con respecto a la asistencia, el 4,0% tuvo 4 inasistencias en el último semestre, el 42,0% tuvo 3 inasistencias, el 10,0% tuvo 2 inasistencias, el 42,0% tuvo 1 inasistencia y solo el 2,0% no tuvo inasistencias. Respecto a la puntualidad, el 6,0% es muy impuntual, el 6,0% es muy impuntual, el 10,0% es impuntual, el 76,0% puntual y el 8,0% es muy puntual.

4.4. Resultados para la determinación del problema general y específicos

4.4.1. Para la determinación del problema general

Tabla 5

S.L. y DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.

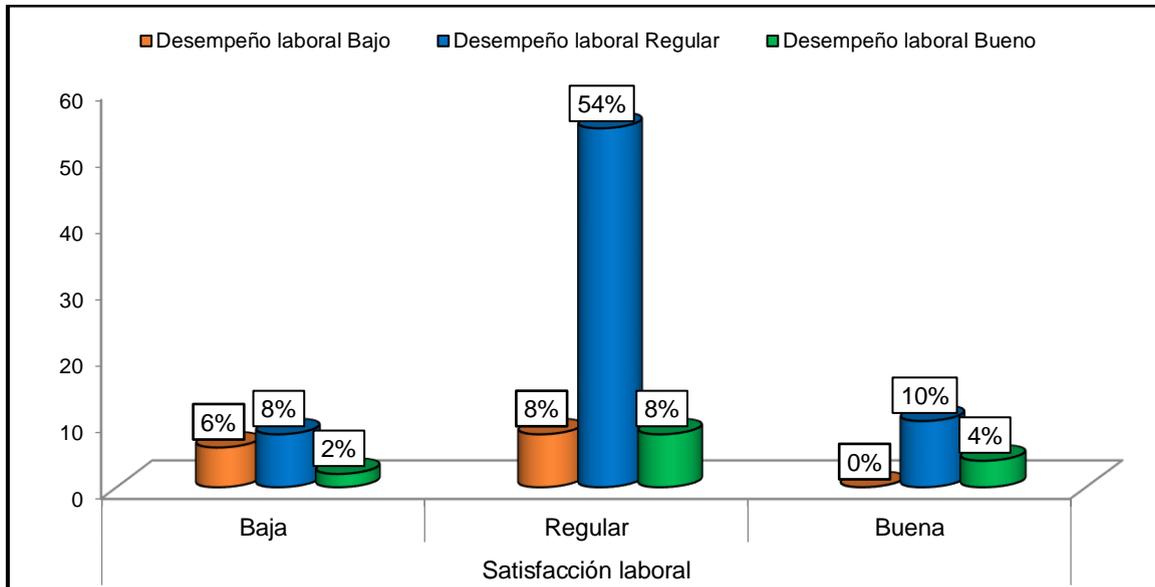
		Desempeño laboral en la muestra			Total	p*
		Bajo	Regular	Bueno		
Satisfacción laboral	Baja satisfacción	3 6,0%	4 8,0%	1 2,0%	8 16,0%	0,009
	Regular satisfacción	4 8,0%	27 54,0%	4 8,0%	35 70,0%	
	Buena satisfacción	0 0,0%	5 10,0%	2 4,0%	7 0,0%	
Total		7 14,0%	36 72,0%	7 14,0%	50 100,0%	

Fuente: Elaboración propia

* Alcanzado mediante la prueba RdS (rho de Spearman).

La correspondencia entre la S.L. y el DL en los T.M., se presenta en la tabla 5. En los que presentaron baja S.L., el 6,0% mostró un DL bajo; el 8,0% DL regular y solo el 2,0% DL bueno. En los que presentaron regular S.L., el 8,0% mostró un DL bajo, el 54,0% un DL regular y el 8,0% un DL bueno. En los que presentaron buena satisfacción laboral, ninguno mostró un DL bajo, el 10,0% un DL regular y el 4,0% un DL bueno. Asimismo, se encontró que existe correspondencia entre la S.L. y el DL en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica de Lima ($p < 0,05$).

Figura 2: S.L. y DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.



4.4.2. Para la determinación de los problemas específicos

Tabla 6

Relación entre las dimensiones de la variable S.L. y DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.

		Desempeño laboral de la muestra			p*
		Bajo	Regular	Bueno	
Relaciones con los compañeros (relaciones sociales)	Baja satisfacción	4 (8,0%)	4 (8,0%)	1 (2,0%)	0,109
	Regular satisfacción	-	28 (56,0%)	5 (10,0%)	
	Buena satisfacción	3 (6,0%)	4 (8,0%)	1 (2,0%)	
Naturaleza del trabajo (condiciones físicas y/o materiales)	Baja satisfacción	1 (2,0%)	2 (4,0%)	3 (6,0%)	0,000
	Regular satisfacción	2 (4,0%)	32 (64,0%)	4 (8,0%)	
	Buena satisfacción	-	4 (8,0%)	2 (4,0%)	
Beneficios remunerativos	Baja satisfacción	3 (6,0%)	2 (4,0%)	1 (2,0%)	0,029
	Regular satisfacción	3 (6,0%)	26 (54,0%)	6 (12,0%)	
	Buena satisfacción	-	1 (2,0%)	8 (16,0%)	
Incentivos laborales (políticas administrativas)	Baja satisfacción	2 (4,0%)	5 (10,0%)	3 (6,0%)	0,041
	Regular satisfacción	4 (8,0%)	30 (60,0%)	3 (6,0%)	
	Buena satisfacción	-	1 (2,0%)	2 (4,0%)	
Beneficios u oportunidades de progreso (desarrollo personal)	Baja satisfacción	1 (2,0%)	2 (4,0%)	1 (2,0%)	0,016
	Regular satisfacción	2 (4,0%)	27 (54,0%)	5 (10,0%)	
	Buena satisfacción	1 (2,0%)	7 (7,0%)	4 (8,0%)	

Fuente: Elaboración propia

* Alcanzado mediante la prueba RdS.

La relación entre los componentes de la variable S.L. y el DL en los T.M., se muestra en la tabla 6. En el componente relaciones sociales (relaciones con el equipo de trabajo), la mayor parte de la muestra con una baja satisfacción (8,0%), presentaron un desempeño bajo y regular. Los que presentaron regular

satisfacción, la mayor parte (56,0%) presentaron regular desempeño laboral y los que presentaron buena satisfacción, la mayor parte (8,0%) presentaron regular desempeño.

En el componente condiciones físicas y/o materiales (naturaleza del trabajo), se halló en la muestra: baja satisfacción (6,0%), presentaron un buen desempeño laboral. Los que presentaron regular satisfacción, la mayor parte (64,0%) presentaron regular desempeño laboral y los que presentaron buena satisfacción, la mayor parte (8,0%) presentaron regular desempeño.

En el componente beneficios laborales y/o remunerativos, se halló en la muestra: baja satisfacción (6,0%), presentaron un desempeño bajo. Los que presentaron regular satisfacción, la mayor parte (54,0%) presentaron regular desempeño laboral y los que presentaron buena satisfacción, la mayor parte (16,0%) presentaron buen desempeño.

En la dimensión políticas administrativas (incentivos laborales), la mayor parte de la muestra baja satisfacción (10,0%), presentaron un desempeño regular. Los que presentaron regular satisfacción, la mayor parte (60,0%) presentaron regular desempeño laboral y los que presentaron buena satisfacción, la mayor parte (4,0%) presentaron buen desempeño.

En la dimensión desarrollo personal (beneficios u oportunidades de progreso), la mayor parte de la muestra que mostraron baja satisfacción (4,0%), presentaron un desempeño regular. Los que presentaron regular satisfacción, la mayor parte (54,0%) presentaron regular desempeño laboral y los que presentaron buena satisfacción, la mayor parte (8,0%) presentaron buen desempeño.

Asimismo, se encontró que existe correspondencia entre las dimensiones de la variable S.L. con la variable DL ($p < 0,05$), excepto en la dimensión de relaciones sociales con el desempeño ($p > 0,05$).

4.5. Resultados inferenciales

La prueba de normalidad para establecer el estadístico a utilizar en la prueba de las hipótesis de investigación, fue la Kolmogorov-Smirnov, considerándose significativa para $p < 0,05$ con un intervalo de confianza del 95%.

Ho: La distribución de la variable no es diferente a la distribución normal

Ha: La distribución de la variable si es diferente a la distribución normal

Decisión:

Si p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y consiente la alterna.

Si p es mayor o igual a 0,05, se consiente la hipótesis nula.

Tabla 7

Prueba de normalidad.

	Prueba de Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0,158	50	0,003
Desempeño laboral	0,143	50	0,012

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla 7; el resultado obtenido en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que se usó para determinar si los datos encontrados en la evaluación de la S.L. y del DL. La disposición de los datos de ambas variables, no se ajustan a la disposición normal ($p < 0,05$); por tanto, para establecer si existe correlación entre las variables mencionadas, se utilizará la prueba estadística no paramétrica rho de Spearman.

4.6. Contrastación de hipótesis

De acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad, se usó el estadístico RdS, prueba no paramétrica; con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0,05. Asimismo, la regla de decisión de la prueba fue de rechazar la H_0 para $p < 0,05$ y aceptar la H_a .

4.6.1. Prueba de la Hipótesis General de investigación

H_0 : No existe relación entre la S.L. y el DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.

H_a : Si existe relación entre la S.L. y el DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.

Tabla 8

Hipótesis general.

			Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,564*
		Sig. (bilateral)	.	0,009
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,009	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

Se presenta en la tabla 8; el nivel de significancia de la prueba RdS es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que existe relación, moderada y directa ($\rho = 0,564$), entre la S.L. y DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.

4.6.2. Prueba de las hipótesis específicas de investigación

4.6.2.1. Hipótesis específica 1

Ho: Las condiciones físicas y/o materiales no inciden significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Ha: Las condiciones físicas y/o materiales si inciden significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Tabla 9
Hipótesis específica 1

			Condiciones físicas y/o materiales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones físicas y/o materiales	Coeficiente de correlación	1,000	0,550*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 presenta: que se observa que el p valor de la prueba RdS es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna; es decir que existe relación, moderada y directa ($\rho = 0,550$) entre las condiciones físicas y/o materiales y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

4.6.2.2. Hipótesis específica 2

Ho: Los beneficios laborales y/o remunerativos no inciden significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Ha: Los beneficios laborales y/o remunerativos si inciden significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Tabla 10
Hipótesis específica 2

			Beneficios laborales y/o remunerativ os	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Beneficios laborales y/o remunerativ os	Coeficiente de correlación	1,000	0,498*
		Sig. (bilateral)	.	0,029
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,029	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10; se presenta que el p valor de la prueba RdS es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna; es decir que existe relación, moderada y directa ($\rho = 0,498$) entre los beneficios laborales y/o remunerativos y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima – 2023.

4.6.2.3. Hipótesis específica 3

Ho: Las políticas administrativas no inciden significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Ha: Las políticas administrativas si inciden significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Tabla 11
Hipótesis específica 3

			Las políticas administrativas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	0,375*
		Sig. (bilateral)	.	0,041
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,041	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11; se presenta que el p valor de la prueba RdS es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna; es decir que existe relación, baja y directa ($\rho = 0,041$) entre las políticas administrativas y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima – 2023.

4.6.2.4. Hipótesis específica 4

Ho: La relación con los compañeros no incide significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Ha: La relación con los compañeros si incide significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Tabla 12

Hipótesis específica 4

			Relaciones entre compañeros	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones entre compañeros	Coeficiente de correlación	1,000	0,154*
		Sig. (bilateral)	.	0,109
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,154**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,109	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se observa que el p valor de la prueba RdS no es significativo ($p > 0,05$). Por lo tanto, se consiente la hipótesis nula y se desestima la hipótesis alterna; es decir que no existe relación entre las relaciones entre los compañeros y el DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

4.6.2.5 Hipótesis específica 5

Ho: Los beneficios u oportunidades de progreso no inciden significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Ha: Los beneficios u oportunidades de progreso si inciden significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Tabla 9
Hipótesis específica 5.

			Beneficios u oportunidades de progreso	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Beneficios u oportunidades de progreso	Coeficiente de correlación	1,000	0,501*
		Sig. (bilateral)	.	0,016
		N	50	50
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,016	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13, se presenta: el p valor de la prueba RdS es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna; es decir que existe relación, moderada y directa ($\rho = 0,501$) entre los beneficios u oportunidades de progreso y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023

4.6.2.6 Hipótesis específica 6

Ho: El desempeño de tareas no incide significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Ha: El desempeño de tareas si incide significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Tabla 14
Hipótesis específica 6.

			Desempeño de tareas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	1,000	0,551*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

La tabla 14 presenta: que se observa que el p valor de la prueba RdS es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna; es decir que existe relación, moderada y directa ($\rho = 0,551$) entre el desempeño de tareas y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

4.6.2.7 Hipótesis específica 7

Ho: La relación con la autoridad no incide significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Ha: La relación con la autoridad si incide significativamente en el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023.

Tabla 15
Hipótesis específica 7

			Relación con la autoridad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relación con la autoridad	Coeficiente de correlación	1,000	0,498*
		Sig. (bilateral)	.	0,029
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,029	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15; se presenta que el p valor de la prueba RdS es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna; es decir que existe relación, moderada y directa ($\rho = 0,498$) entre la relación con la autoridad y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima – 2023.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación fue demostrar la relación que existe entre la S.L. y DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una clínica, Lima, 2023, se demuestra la relación entre la S.L. y el DL al observar los resultados que se obtuvieron con el estadístico de prueba no paramétrico RdS en el cual se observó que es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se consiente la hipótesis alterna; es decir que existe correspondencia, moderada y directa ($\rho = 0,564$), entre la S.L. y el DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica. Coincidiendo con el estudio de Francisco Asmat Abanto, (2018), en el cual se obtuvieron los resultados estadísticamente significativos (p igual 0.000); por tanto, que los niveles elevados de S.L. corresponden con los niveles elevados de DL y una correlación de ($r = 0.566$) lo cual significa que tiene una correlación de nivel medio. Coincide también con la investigación de Baldeón (2018) realizada en un hospital de ESSALUD en la cual se observó que los componentes asociados a la S.L. son la falta de capacitación, bajas remuneraciones, el aumento de trabajo y la falta de trabajo en conjunto. Así mismo coincide con Zelada, cuyo objeto de exploración fue establecer el nivel de S.L. del personal asistencial, dando como resultado que el mayor porcentaje de trabajadores de la salud con bajos niveles de satisfacción se debe a la carencia de facilidades para capacitarse adecuadas para el personal, y no proporcionar al personal las herramientas adecuadas para hacer bien su labor; Los gestores no reconocen el buen producto, no tienen en cuenta a los colaboradores al momento de decidir cambios o mejoras. A su vez coincide con Cueva, que en su investigación pretendió resolver la correlación entre la S.L. y DL del personal de salud; donde se halló como resultados que la variable S.L. tiene una correlación positiva y alta de 0,817 con un nivel de significancia bilateral de RdP de 0,000 con el DL. Infiriendo que la S.L. se relaciona de manera directa y significativa con el DL del personal de salud. También se encontró similitud con la investigación de Zegarra en la cual se estudió la asociación entre la S.L. y DL en enfermeras del Hospital Goyeneche – Arequipa; teniendo como resultado una relación estadística (p igual 0.05) entre la S.L. y DL, con un nivel de confianza del 95%, donde más de la mitad del personal está de acuerdo con su S.L. lo que les facilita tener muy bien

su DL con los más altos porcentajes. Coincidiendo también con Montes et al. quienes realizaron un estudio para establecer la asociación entre el nivel de motivación y el grado de S.L. del personal de enfermería de un Hospital de Ayacucho; el cual dio como resultado que entre la motivación y la satisfacción laboral existe una mediana correlación ($r=0.488$, $p=0.000$). También se encontró similitud en la investigación de Orosco sobre el nivel de S.L. en el Personal asistencial del C.S. Fortaleza, Lima - Este, en la cual se verificó que el 6% presentó un nivel bajo, el 74% un nivel medio y el 20% un nivel alto. Se halló coincidencias con el estudio realizado por Rojas donde quiso establecer la correspondencia entre el clima organizacional y el DL del personal de salud del HNDAC - Pasco, y en el cual se obtuvo que el clima organizacional se relacionaba significativamente con los resultados de los trabajadores de la salud encuestados, con $p \leq 0,000$. Y el DL estuvo fuertemente relacionado con el ambiente organizacional en la medición del potencial humano ($p \leq 0.000$), diseño organizacional ($p \leq 0.002$) y cultura organizacional ($p \leq 0.004$).

En el contexto internacional, en un estudio realizado en Irán, se quiso identificar el grado de S.L. de los médicos y su correlación con su nivel de desempeño, viendo que la tasa global fue del 64,5 %. La puntuación de S.L. fue de 42,10 ($\pm 18,46$), y la puntuación de DL fue de 87,52 ($\pm 5,74$) sobre 100. Así mismo se vio coincidencias en una investigación realizado en México el cual quiso determinar el nivel de S.L. y la correlación con el ausentismo en enfermeras, dando como resultado que el personal que se mostró medianamente S.L. con su trabajo arrojó un porcentaje de ausentismo de 4.7%. y los que mostraron una mala percepción de las condiciones laborales, mayor ausentismo ($r^2 = 0.52$, $p < 0.05$). también se encontró coincidencias con un estudio realizado por Vega et al. en Chile; en el cual se vio el Efecto de la S.L. y la confianza sobre el clima organizacional, en el cual se encontró que se prioriza la S.L. y las oportunidades de crecimiento, y que la S.L. y el clima organizacional tienen una relación positiva y estadísticamente significativa.

V.I CONCLUSIONES

Primera:

Con respecto al objetivo general antes planteado, se observa que los resultados obtenidos permiten inferir que existe relación, moderada y directa, entre la S.L. y el DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023. ($Rho=p<0,05$).

Segunda:

Con referencia al objetivo específico número uno, los resultados permiten llegar a la conclusión que existe correspondencia, moderada y directa entre las condiciones físicas y/o materiales y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima – 2023. ($Rho=0,550$)

Tercera:

Con referencia al objetivo específico número dos, los resultados permiten llegar a la conclusión que existe correspondencia, moderada y directa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023. ($Rho=0,498$)

Cuarta:

Con referencia al objetivo específico número tres, los resultados permiten llegar a la conclusión que existe correspondencia, baja y directa entre las políticas administrativas y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima – 2023. ($Rho=0,041$)

Quinta:

Con referencia al objetivo específico número cuatro, los resultados nos permiten inferir que no existe correspondencia entre la relación entre los compañeros y el DL en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - 2023 ($Rho = p > 0,05$).

Sexta:

Con referencia al objetivo específico número cinco, los resultados permiten llegar a la conclusión que existe correspondencia, moderada y directa entre los beneficios u oportunidades de progreso y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima – 2023. ($Rho = 0,501$)

Séptima:

Con referencia al objetivo específico número seis, los resultados permiten llegar a la conclusión que existe correspondencia, moderada y directa entre el desempeño de tareas y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima – 2023. ($Rho = 0,551$)

Octava:

Con referencia al objetivo específico número siete, los resultados permiten llegar a la conclusión que existe correspondencia, moderada y directa entre la relación con la autoridad y el DL, en los T.M. del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima – 2023. ($Rho = 0,498$)

VII. RECOMENDACIONES:

Primera:

Se sugiere que la Clínica debería realizar evaluaciones periódicas a los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación, para así poder determinar la S.L. y el DL de los mismos y crear las estrategias necesarias para mejorar ese aspecto.

Segunda:

A los directivos de la clínica se les sugiere mejorar los ambientes y abastecer de los materiales necesarios para que los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación puedan desempeñar sus labores sin ningún problema.

Tercera:

Se sugiere a los directivos mejorar el salario acorde al mercado e ingresos de la clínica, así como también la mejora de los beneficios financieros que se les ofrece a sus colaboradores.

Cuarta:

A los directivos de la clínica se les sugiere modificar las políticas administrativas a fin de mejorar el compromiso que el trabajador tiene con la empresa, así como la calidad del servicio.

Quinta:

A los directivos de la clínica se les sugiere mantener y/o mejorar las actividades de esparcimiento entre sus colaboradores con el fin de mejorar y afianzar las relaciones entre compañeros.

Sexta:

Se les sugiere a los directivos realizar capacitaciones y actualizaciones a fin de mejorar los conocimientos y brindarles una oportunidad de progreso a los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación.

Séptima:

A los directivos se les sugiere, la creación de bonificaciones y reconocimientos como incentivo al esfuerzo, dedicación y compromiso que tienen con la institución; con el fin de lograr que el TM se sienta motivado a realizar sus tareas.

Octava:

A los jefes de cada servicio se les sugiere realizar reuniones periódicas con su personal para mejorar la comunicación y empatía entre ambas partes, con la finalidad de mejorar la relación entre los mismos.

REFERENCIAS

1. Br. Francisco José Asmat Abanto. Satisfacción laboral y desempeño del profesional Médico del Centro Quirúrgico del Hospital Carrión - Callao 2018 [Internet]. [Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35066>
2. Zelada Rosales, Vanessa Pamela. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 [Tesis]. [Lima]: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS; 2015.
3. Urquiza R. SATISFACCIÓN LABORAL, Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD. Revista Médica La Paz. 2012;18(2):65-9.
4. Paúl Marcelo Salazar Cueva. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana [Internet]. [Ecuador]: Universidad Andina Simón Bolívar; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
5. Guillermo Alex Guzmán-Narciso, Waynner Sánchez-García, Mariña Dorila Placencia-Medina, Javier Silva-Valencia. Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. CEA [Internet]. 2020;6(12). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=638167728006>.
6. Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo Carmen Baldeón Trejo | Revista Científica Ágora [Internet]. [citado 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/17>
7. Campos Truyenque G, Nolberto Sifuentes VA, Coras Bendezú DM. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. Rev enferm Herediana. 19 de junio de 2019;11(1):11-7.

8. Moreno H, Elizabeth S, Huertas P, Angelica L, Hospinal R, Elizabeth K. La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud.
9. Satisfacción y desempeño laboral del personal de Salud - SERUMS de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz [Internet]. [Chiclayo Perú]: César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85814>
10. Zegarra Delgado CG. Relación entre la Satisfacción y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche - Arequipa 2017. Universidad Católica de Santa María - UCSM [Internet]. 31 de julio de 2018 [citado 4 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/7984>
11. Montes Salcedo, M., Díaz Orihuela, M. Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018 | Revista Científica de Ciencias de la Salud [Internet]. 2019 [citado 4 de mayo de 2023]. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1211
12. Orosco Flores RI. Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 [Tesis]. [Lima]: César Vallejo; 2020.
13. Livia SR. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. Revista Peruana de Ciencias de la Salud. 1 de noviembre de 2019;1(4):e28-e28.
14. Jabbari H, Pezeshki MZ, Naghavi-Behzad M, Asghari M, Bakhshian F. Relationship between job satisfaction and performance of primary care physicians after the family physician reform of east Azerbaijan province in Northwest Iran. Indian J Public Health. 2014;256-60.
15. Al-Ahmadi H. Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. Int J Health Care Qual Assur. 2009;40-54.

16. Pérez Ciordia I, Guillén Grima F, Brugos A, Aguinaga Ontoso I. Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria [Internet]. 2013 [citado 3 de mayo de 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200008
17. López-Martínez BE, Aragón-Castillo J, Muñoz-Palomeque M, Madrid-Tovilla S, Tornell-Castillo I, López-Martínez BE, et al. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. Revista de la Facultad de Medicina Humana. abril de 2021;21(2):316-25.
18. Hernández-Cantú EI, Medina-Campos XL. Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. Rev Enferm IMSS. 25 de junio de 2020;28(1):37-48.
19. Chiang Vega M, Hidalgo J, Gómez Fuentealba N. Effect of job satisfaction and confidence on the organizational climate using structural equations. Retos. 28 de septiembre de 2021;11:347-62.
20. Viamontes LDG. SATISFACCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA. 2010; Disponible en: www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
21. CHARAJA INCACUTIPA, YESENIA MILAGROS, MAMANI GAMARRA, JAVIER. SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - PUNO - PERÚ, 2013. COMUNICACIÓN. 2014;5(1):5-13.
22. Laura Salazar Marmolejo,. Satisfacción Laboral y desempeño. 2019;6(1). Disponible en: https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Herzberg F. LA TEORIA DE LA MOTIVACION-HIGIENE. Untref Virtua. 1954;71-91.

24. Zurriaga Llorens R, Ramos J, González Romá V, Espejo Tort B, Zornoza Abad A. Efecto de las características del puesto de trabajo sobre la satisfacción, el compromiso y el absentismo en organizaciones sanitarias. Zurriaga Llorens, Rosario; Ramos, José; González-Romá, Vicente; Espejo Tort, Begoña; Zornoza Abad, Ana (2000) Efecto de las características del puesto de trabajo sobre la satisfacción, el compromiso y el absentismo en organizaciones sanitarias Revista de Psicología Social Aplicada 10 3 85 98 [Internet]. 2000 [citado 25 de julio de 2023]; Disponible en: <https://roderic.uv.es/handle/10550/39394>
25. Trios S. Plataforma de Derecho y Ciencias Sociales. 2019 [citado 7 de mayo de 2023]. Teorías sobre la Satisfacción Laboral. Disponible en: <https://leyderecho.org/teorias-sobre-la-satisfaccion-laboral/>
26. Camisón Zornoza, C, Garrigós Simón, F. J., Palacios Marqués, D. ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y DESEMPEÑO EMPRESARIAL: ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE ROBINSON & PEARCE Y MILES & SNOW EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. 2007;13(3):161-82.
27. Rossmery Bautista Cuello, Rosita Cienfuegos Fructus, Elias Junior David Aguilar, Panduro. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Valor Agregado. 2020;7(1):109-21.
28. Bertolli MP, Roark GY, Urrutia SB, Chiodi FJ. Revisión de modelos de madurez en la medición del desempeño. INGE CUC. 1 de enero de 2017;13(1):70-83.
29. Vista de El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas [Internet]. [citado 3 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/159/191>
30. Martínez M del RB, Lázaro JR, Espinoza IM. Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática [Internet]. 2021 [citado 7

- de mayo de 2023];10(28). Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/>
31. Glosario – Base de Conocimiento [Internet]. [citado 9 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://conocimiento.concytec.gob.pe/glosario/prefix:inv/>
 32. Google Docs [Internet]. [citado 9 de mayo de 2023]. HERNANDEZ SAMPIERI. Metodología de la Investigación.pdf. Disponible en: https://drive.google.com/file/d/0B7gC0vup46j2TUh2T2FjR1V2WVv/view?resourcekey=0-D7WWUB9D_0ffpl-FZjUqyw&usp=embed_facebook
 33. Manual Satisfacción Laboral 2020 - ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC I. FICHA TECNICA a. Nombre - Studocu [Internet]. [citado 10 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-catolica-sedes-sapientiae/psicologia/manual-satisfaccion-laboral-2020/15725356>
 34. Br. Elizabeth Jacqueline Quito León. Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017 [Internet]. [Perú]: César Vallejo; 2017. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 35. Ojeda DPC. Universo, población y muestra. Creative Commons [Internet]. 2020; Disponible en: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
 36. Mucha-Hospinal LF, Chamorro-Mejía R, Oseda-Lazo ME, Alania-Contreras RD. Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. Desafíos. 8 de enero de 2021;12(1):50-7.
 37. Hernández Ávila CE, Carpio N. Introducción a los tipos de muestreo. ALERTA. 2019;2(1):75-79.
 38. Castro EMM. Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. Revista Médica Clínica Las Condes. 1 de enero de 2019;30(1):50-65.

39. Fundación Dialnet. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN [Internet]. Vol. 2. España: Iplacex; 2020. Disponible en: https://cursos.iplacex.cl/CED/TIR3020/S3/ME_3.pdf
40. Alcalá AL. Técnica de recolección de datos y uso del fichaje durante la actividad exploratoria preliminar. [citado 16 de mayo de 2023]; Disponible en: https://www.academia.edu/33411315/T%C3%A9cnica_de_recolecci%C3%B3n_de_datos_y_uso_del_fichaje_durante_la_actividad_exploratoria_preliminar
41. Grasso L. Encuestas: elementos para su diseño y análisis. Editorial Brujas; 2006. 190 p.
42. Cisneros-Caicedo AJ, Guevara-García AF, Urdánigo-Cedeño JJ, Garcés-Bravo JE. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. Domino de las Ciencias. 28 de enero de 2022;8(1):1165-85.
43. Villasís-Keever MÁ, Márquez-González H, Zurita-Cruz JN, Miranda-Novales G, Escamilla-Núñez A, Villasís-Keever MÁ, et al. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. Revista alergia México. diciembre de 2018;65(4):414-21.
44. La confiabilidad de los instrumentos - Instrumentos de investigación [Internet]. [citado 15 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://1library.co/article/confiabilidad-instrumentos-instrumentos-investigaci%C3%B3n.zxn7rwwq>
45. Martínez SAA. UTILIZACION DE LOS MÉTODOS DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN LOS TRABAJOS DE TESIS DE POSTGRADO.
46. Peña S. Análisis de datos [Internet]. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina; 2017 [citado 23 de julio de 2023]. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1177>

47. Barreto M. Consideraciones ético-metodológicas para la investigación en educación inicial. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. julio de 2011;9(2):635-48.
48. Paz Maldonado EJ. LA ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. *rcpi*. 31 de mayo de 2018;6(1):45-51.
49. Martín Manjarrés S. Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería en cardiología: revista científica e informativa de la Asociación Española de Enfermería en Cardiología*. 2013;(58-59 (1.er y 2.o cuatrimestres)):27-30.
50. Báez EMP. Principios Éticos y Prevención Cuaternaria: ¿es posible no proteger el ejercicio del principio de autonomía? *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*. 2014;9(31):169-73.
51. Espinoza Freire EE, Calva Nagua DX, Espinoza Freire EE, Calva Nagua DX. La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*. agosto de 2020;12(4):333-40.
52. Jennifer Amozorrutia Amozorrutia. Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. *Psicología Iberoamericana*. 2007;15(1):34-43.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Satisfacción laboral	Según Davis (2001), la satisfacción laboral es una combinación de sentimientos y emociones positivas y negativas con las que los empleados consideran su trabajo(52).	La variable se operacionaliza a través de un cuestionario tipo Likert que contiene 36 preguntas divididas en siete dimensiones con sus respectivos indicadores. Además, tiene una escala y valores de: Totalmente en desacuerdo =1, En desacuerdo =2, Indeciso = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente acuerdo =5	Condiciones Físicas y/o Materiales	Frecuencia de Distribución física adecuada del ambiente, Ventilación e iluminación Comodidades del trabajo	1, 13, 21, 28, 32	Ordinal	Cuestionario
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Promedio de remuneraciones Expectativas económicas	2, 7, 14, 22	Ordinal	
			Políticas Administrativas	Promedio del buen Trato laboral Horario laboral	8, 15, 17, 23, 33	Ordinal	
			Relaciones Sociales	Frecuencia de la Relación con pares Solidaridad	3, 9, 16, 24	Ordinal	
			Desarrollo Personal	Promedio de Autorrealización	4, 10, 18, 25, 29, 34	Ordinal	
			Desempeño de Tareas	Promedio de la Valoración de las Actividades que realiza Utilidad del trabajo	5, 11, 19, 26, 30, 35	Ordinal	
			Relación con la Autoridad	Frecuencia de la Interacción con el jefe	6, 12, 20, 27, 31, 36	Ordinal	
	El desempeño son	El desempeño	Desempeño y conducta laboral	Frecuencia de la Planificación	1	Ordinal	

Desempeño	las acciones y comportamientos especiales de un empleado que contribuyen al crecimiento de la empresa mediante el logro de las metas establecidas por la organización(27)	laboral se medirá en los profesionales de salud en base a la evaluación del desempeño y conducta, asistencia y puntualidad(34)		Frecuencia de Responsabilidad	2	Ordinal	Cuestionario
				Frecuencia de Iniciativa	3	Ordinal	
				Frecuencia de Oportunidad	4	Ordinal	
				Frecuencia de la Calidad del trabajo	5	Ordinal	
				Promedio de Confiabilidad y discreción	6	Ordinal	
				Frecuencia de Relaciones interpersonales	7	Ordinal	
				Frecuencia del Cumplimiento de normas	8	Ordinal	
			Asistencia	Promedio del Número de inasistencias injustificadas	9	Ordinal	
			Puntualidad	Promedio del Número de tardanzas	10	Ordinal	

ANEXO 2: Instrumento de Investigación

PRESENTACIÓN:

Estimado trabajador, se está realizando una investigación, con el objetivo de conocer su opinión acerca de la Satisfacción Laboral en su centro; motivo por el cual se solicita su colaboración para la aplicación de este instrumento, cuyas respuestas serán con total veracidad y sinceridad.

Para su tranquilidad, el presente cuestionario es absolutamente anónimo y confidencial, por lo que puede responder con plena autonomía.

Además, su apreciación servirá como aporte para establecer posibles mejoras en su ambiente de trabajo, de ser necesario. Quedo agradecida de antemano por su participación.

INFORMACION GENERAL

Edad:

- a) 20 a 30 años () b) 31 a 40 años ()
b) c) 41 a 50 años () d) 51 años a más ()

Sexo:

- a) Femenino () b) Masculino ()

Grado de instrucción:

- a) Primaria incompleta () b) Primaria completa ()
c) Secundaria incompleta () d) Secundaria completa ()
e) Técnico incompleto () f) Técnico completo ()
g) Universitario incompleto () h) Universitario completo ()
i) Estudios de Postgrado Maestría, Doctorado, entre otro. ()

II. CUESTIONARIO

N°	ITEM	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita a la realización de mis labores. (ambientes para cada servicio)					
2	Considero que mi sueldo es justo en relación a la labor que realizo.					
3	Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.					
5	Considero que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Percibo que mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento bien con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la institución un buen trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Siento que es grata la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.					
13	Considero que el ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, limpieza, etc.)					
14	Considero que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	Siento que en mi trabajo no me explotan.					
16	Me gusta compartir con las personas que trabajo.					
17	Me gusta mi horario de trabajo.					
18	Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Considero que las tareas que realizo son importantes.					
20	Considero que llevarme bien con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.					
21	Considero que la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.					
24	Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Siento que mi trabajo no me aburre.					
27	Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.					
28	Considero que en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	Me siento a gusto trabajar con mi jefe.					
32	Considero que existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias (espacio, materiales, mobiliarios, equipos tecnológicos, etc.)					
33	Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
TOTAL						

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (PROFESIONALES)

Periodo: _____

Fecha de Evaluación: _____

Apellidos y Nombres: _____ Cargo: _____

Dirección/Oficina: _____

Factores Unicos	I	II	III	IV	V
1.- Planificación	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos <input type="text"/>	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. <input type="text"/>	Buena planificación, aprovecha los recursos con criterio. <input type="text"/>	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos <input type="text"/>	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos <input type="text"/>
2.- Responsabilidad	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones. <input type="text"/>	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso <input type="text"/>	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas. <input type="text"/>	Ocasionalmente asume funciones encomendadas <input type="text"/>	Falla en el cumplimiento de objetivos trazados. <input type="text"/>
3.- Iniciativa	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros. <input type="text"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales. <input type="text"/>	Se apeg a la rutina, a veces logra objetivos. <input type="text"/>	Carece de iniciativa necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos <input type="text"/>	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes- <input type="text"/>
4.- Oportunidad	Entrega sus trabajos en el plazo establecido o antes de lo fijado. <input type="text"/>	Cumple con los plazos de ejecución de los trabajos en la fecha solicitada. <input type="text"/>	Ejecuta sus trabajos en el plazo establecido, no obstante, ocupa su tiempo. <input type="text"/>	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. <input type="text"/>	Entrega trabajos posteriores a la fecha, se observa tiempo perdido. <input type="text"/>
5.- Calidad del trabajo	Realiza excelentes trabajos, excepcionalmente comete errores <input type="text"/>	Generalmente realiza buenos trabajos, con mínimo error, las supervisiones son de rutina <input type="text"/>	Calidad de trabajos solo promedio, algunas veces comete errores no muy significativos. <input type="text"/>	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente. <input type="text"/>	Frecuentemente incurre en errores apreciativos. <input type="text"/>
6.- Confiabilidad y discreción	Sabe usar las informaciones con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros <input type="text"/>	Es prudente y guarda la información de la institución, y compañeros de trabajo como confidencial. <input type="text"/>	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflicto <input type="text"/>	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, comete indiscreciones involuntarias <input type="text"/>	Indiscreto nada confiable <input type="text"/>

7.- Relaciones interpersonales	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación permitiendo un ambiente de franqueza serenidad, y respeto. <input data-bbox="571 398 651 427" type="text"/>	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento. <input data-bbox="791 398 871 427" type="text"/>	No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia. <input data-bbox="999 398 1078 427" type="text"/>	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo. <input data-bbox="1198 398 1278 427" type="text"/>	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente. <input data-bbox="1414 398 1493 427" type="text"/>
8.-Cumplimiento de las normas	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución. <input data-bbox="571 622 651 651" type="text"/>	Casi siempre cumple con las normas de la Institución. <input data-bbox="791 622 871 651" type="text"/>	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas <input data-bbox="999 622 1078 651" type="text"/>	A veces no muestra respeto a las normas de la Institución <input data-bbox="1198 622 1278 651" type="text"/>	No cumple las normas <input data-bbox="1414 622 1493 651" type="text"/>

ANEXO 3: Confiabilidad de los instrumentos

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Autor: Sonia Palma Carrillo.

Año: 1999

Dimensiones:

- Condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

Número de ítems: 36

Para el análisis de fiabilidad de la presente escala referida a la actitud para el trabajo en los individuos, que les genera satisfacción o insatisfacción a partir de las condiciones laborales, remuneración, políticas, relaciones sociales y laborales, se realizó una prueba piloto con una muestra de 15 tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica de Lima. La prueba de confiabilidad se realizó usando la técnica del análisis de la consistencia interna de la escala.

Resultados

Estadísticas descriptivas

Tabla 1

Media, desviación estándar y varianza de los resultados por componentes

	Media	Desviación estándar	Varianza de la suma	N
Condiciones físicas y/o materiales	19,62	2,79	352,75	15
Beneficios laborales y/o remunerativos	10,14	3,26	389,11	15
Políticas administrativas	18,18	2,11	376,81	15
Relaciones sociales	16,30	1,47	404,48	15

Desarrollo personal	25,82	2,40	364,32	15
Desempeño de tareas	26,78	2,11	391,97	15
Relación con la autoridad	23,94	2,44	108,40	15

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la Confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral

Tabla 2

Estadísticas totales de la escala

Media de escala	de Varianza de la escala	de Correlación total de los items	Número de elementos	Alfa de Cronbach
281,56	433,52	0,654	36	0,832

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 nos muestra que el valor Alfa de Cronbach es de 0,832 (alta consistencia interna), por lo que se puede inferir que la Escala de Satisfacción Laboral es confiable.

Instrumento para evaluar el desempeño y conducta laboral en profesionales del sector salud

Autor: Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del MINSA

Año: 2008

Aprobación: Resolución Ministerial RM 626-2008-MINSA

Dimensiones

Desempeño y conducta laboral

- Planificación
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Oportunidad
- Calidad del trabajo
- Confiabilidad y discreción
- Relaciones interpersonales
- Cumplimiento de normas

Asistencia

Puntualidad

Número de ítems: 10

Para el análisis de fiabilidad del instrumento para evaluar el desempeño y conducta laboral en profesionales de la salud, referido a la valoración cualitativa y cuantitativa del nivel de eficacia del recurso humano dentro de una organización que permita lograr las metas establecidas, se realizó una prueba piloto con una muestra de 15 profesionales tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica de Lima. La prueba de confiabilidad se realizó usando la técnica del análisis de la consistencia interna del instrumento.

Resultados

Estadísticas descriptivas

Tabla 1

Media, desviación estándar y varianza de los resultados por dimensiones

	Media	Desviación estándar	Varianza de la suma	N
Desempeño y conducta laboral	28,40	4,14	38,61	15
Asistencia	2,96	1,05	89,60	15
Puntualidad	3,86	0,64	95,92	15

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la Confiabilidad del instrumento

Tabla 2

Estadísticas totales de la escala

Media de escala	Varianza de la escala	Correlación total de los items	Número de elementos	Alfa de Cronbach
70,44	102,74	0,677	10	0,856

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 nos muestra que el valor Alfa de Cronbach es de 0,856 (alta consistencia interna). De los resultados anteriores se puede inferir que el instrumento para evaluar el desempeño y conducta laboral es confiable.

ANEXO 4: Carta de presentación

Lima SJL, 14 de Julio del 2023

N°Carta P. 392 – 2023-1 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Antonio Torres Olivas
Director Médico.
Clínica San Juan de Dios.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **ABAD VÁSQUEZ KARINA PAOLA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ABAD VÁSQUEZ KARINA PAOLA.** identificado(a) con DNI N.º 41099350 y código de matrícula N° 7002818663; estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO EN LOS TECNÓLOGOS MÉDICOS DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN DE UNA CLÍNICA – LIMA, PERÚ 2023.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,
Administrativo (EPG)

ANEXO 5: Consentimiento informado

Título de la investigación:

Relación entre satisfacción laboral y desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una clínica – Lima, Perú 2023

Investigador(a):

Karina Paola Abad Vásquez

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Relación entre satisfacción laboral y desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una clínica – Lima, Perú 2023”, cuyo objetivo es identificar la relación que existe entre los niveles de satisfacción laboral y el desempeño de los profesionales del área de rehabilitación de dicha institución. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado de la maestría de Gestión en los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus de San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Clínica San Juan de Dios.

Se requiere conocer el grado de satisfacción que presentan los tecnólogos médicos de área de rehabilitación para así poder crear estrategias que nos permitan potenciar aún más su desempeño y a su vez mejorar la calidad de atención en el servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta de manera virtual, donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Relación entre satisfacción laboral y desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una clínica – Lima, Perú 2023”

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará en el ambiente de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

ANEXO 6: Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima, Perú 2023</p>	<p>Antecedentes A nivel internacional: Juárez-Adauta, Salvador (2012), el artículo Clima organizacional y satisfacción laboral</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una Clínica, Lima - Perú, 2023.</p>	<p>Variable 1: Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones Físicas y/o Materiales • Beneficios Laborales y/o Remunerativos • Políticas Administrativas • Relaciones Sociales • Desarrollo Personal • Desempeño de Tareas 	<p>Tipo: Cualitativa aplicada</p> <p>Diseño: Descriptivo, no experimental, correlacional, de corte transversal</p> <p>Población: Está constituida por el 100% (50) de los tecnólogos médicos del área de Rehabilitación de una Clínica.</p> <p>Muestra: Se realizará a todos los tecnólogos médicos</p>

				<ul style="list-style-type: none"> Relación con la Autoridad 	<p>que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p>Tipo de muestreo: no probabilístico de tipo intensional</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la correspondencia que existe entre relación con los compañeros y el desempeño? ¿Cuál es la relación entre 	<p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la correspondencia que existe entre relación con los compañeros y el desempeño. Determinar la relación entre la naturaleza del trabajo y el 	<p>A nivel nacional: Quito León, Elizabeth Jacqueline (2017) Nivel de Satisfacción y su Relación con el Desempeño Laboral en el Personal Asistencial del Hospital Víctor</p>	<p>Hipótesis Específicas Hipótesis Específica 1:</p> <p>a. Las condiciones físicas y/o materiales inciden significativamente en el desempeño.</p> <p>b. Las condiciones</p>	<p>Variable 2: Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desempeño y conducta laboral Asistencia Puntualidad 	

<p>la naturaleza del trabajo y el desempeño?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el salario y el desempeño? • ¿Cuál es la relación entre los incentivos y el desempeño? • ¿Cuál es la relación entre los beneficios u oportunidades de progreso y el desempeño? 	<p>desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el salario y el desempeño. • Determinar la relación entre los incentivos y el desempeño. • Determinar la relación entre los beneficios u oportunidades de progreso y el desempeño. 	<p>Ramos Guardia, Huaraz, Perú, Universidad César Vallejo</p>	<p>físicas y/o materiales no inciden significativamente en el desempeño.</p> <p>Hipótesis Específica 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Los beneficios laborales y/o remunerativos inciden significativamente en el desempeño. b. Los beneficios laborales y/o remunerativos no inciden significativamente 		
--	---	---	--	--	--

			<p>te en el desempeño.</p> <p>Hipótesis Específica 3:</p> <p>a. Las políticas administrativas inciden significativamente en el desempeño.</p> <p>b. Las políticas administrativas no inciden significativamente en el desempeño.</p> <p>Hipótesis Específica 4:</p> <p>a. La relación con</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>los compañeros incide significativamen te en el desempeño.</p> <p>b. La relación con los compañeros no incide significativamen te en el desempeño.</p> <p>Hipótesis Específica 5:</p> <p>a. Los beneficios u oportunidades de progreso inciden significativamen te en el desempeño.</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>b. Los beneficios u oportunidades de progreso no inciden significativamente en el desempeño.</p> <p>Hipótesis Específica 6:</p> <p>a. El desempeño de tareas incide significativamente en el desempeño.</p> <p>b. El desempeño de tareas no incide significativamente en el desempeño.</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>Hipótesis Específica 7:</p> <p>a. La relación con la autoridad incide significativamente en el desempeño</p> <p>b. La relación con la autoridad no incide significativamente en el desempeño.</p>		
--	--	--	--	--	--

ANEXO 7: Juicio de Expertos EXPERTO 1



Evaluación por juicio de expertos

Respetado jur. Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Tercera de Subsección Laboral SL-3TC. La evaluación del instrumento se da gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este instrumento, aportando al quehacer pedagógico. Agradecemos su valioso colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	CESAR ELIAS GARCIA GRUJILLA		
Género profesional	Masculino (X)	Femenino ()	
Año de formación académica	Civica ()	Social ()	
Año de egreso profesional	Educativa ()	Organizacional (X)	
Año de egreso profesional	AÑO INDEFINICION		
Institución de formación	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAPTISTA		
Tiempo de egreso profesional en el área	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Especialidad en Investigación (si corresponde)	NO CORRESPONDE		

2. Descripción de la encuesta

Valore el contenido del instrumento, por favor de explicar.

3. Ubicación de la encuesta (Colocar nombre de la escuela, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Escala de Satisfacción Laboral SL-3TC
Autores:	Sonia Palma Carrillo.
Procedencia:	Umas
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 min
Ámbito de aplicación:	Tecnologías Médicas del sentido de Rehabilitación
Significación:	El Instrumento de Satisfacción Laboral contiene 36 preguntas diluidas en siete dimensiones con sus respectivos indicadores. Además, tiene una escala y valores de Tolerancia en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Indeciso = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5

4. Escala de Likert

(Indicar en función al medio Likert)



28. Considero que en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	+	4	+	4
29. Considero que existe las comodidades para un buen desempeño de mis labores (aire acondicionado, mobiliarios, equipos tecnológicos, etc.)	4	+	4	+	4

- Segunda dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción de los TM con los beneficios remunerativos

Indicadores	Ítem	Cantidad	Coherencia	Reliabilidad	Observaciones o Recomendaciones
	6. Considero que mi sueldo es justo en relación al trabajo que realizo.	4	+	4	+
	7. Me siento bien con lo que gano.	4	+	4	+
	14. Considero que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	+	4	+
	22. Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	+	4	+

- Tercera dimensión: Políticas Administrativas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el promedio del buen Trato laboral y horario laboral

Indicadores	Ítem	Cantidad	Coherencia	Reliabilidad	Observaciones o Recomendaciones
	8. Siento que recibo de parte de la institución un buen trato.	4	+	4	+
	16. Siento que en mi trabajo no me espantan.	4	+	4	+
	17. Me gusta mi horario de trabajo.	4	+	4	+
	23. Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.	4	+	4	+
	33. Me reconocen el esfuerzo al trabajar más de las horas reglamentarias.	4	+	4	+



relevante.	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 más relacionado con la dimensión que se está midiendo.		
	RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, se debe de incluir.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado en que se vio afectada la medición de la dimensión.	
		2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro tiempo se está incluyendo lo que más vale.	
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.		
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe de incluirse.		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como señalar las dudas o observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensión 4 del instrumento:

- Primera dimensión: Condiciones Físicas y/o Materiales
- Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción de los TM con respecto a los materiales e infraestructura para realizar su trabajo.

Indicadores	Ítem	Cantidad	Coherencia	Reliabilidad	Observaciones o Recomendaciones
	10. Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita la realización de mis labores (ambientes para cada servicio)	4	+	4	+
	13. Considero que el ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, limpieza, etc.)	4	+	4	+
	21. Considero que la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inabundante.	4	+	4	+



- Cuarta dimensión: Relaciones Sociales
- Objetivos de la Dimensión: Medir la frecuencia de la Relación con pares

Indicadores	Ítem	Cantidad	Coherencia	Reliabilidad	Observaciones o Recomendaciones
	3. Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4	+	4	+
	5. Me agrada trabajar con mis compañeros.	4	+	4	+
	16. Me gusta compartir con las personas que trabajo.	4	+	4	+
	24. Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.	4	+	4	+

- Quinta dimensión: Desarrollo Personal
- Objetivos de la Dimensión: Medir el promedio de subrealización

Indicadores	Ítem	Cantidad	Coherencia	Reliabilidad	Observaciones o Recomendaciones
	4. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.	4	+	4	+
	10. Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	4	+	4	+
	18. Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4	+	4	+
	26. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	+	4	+
	29. Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.	4	+	4	+
	34. Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a).	4	+	4	+



- Sexta dimensión: Desempeño de Tareas
- Obtener los de la Dimensión: Medir la valoración de las actividades que realizan la Interacción.

Indicador c	Ítem	Cantidad	Coherencia	Relatividad	Observación o Recomendación c
	5. Considero que la tarea que realizo es tan útil como cualquier otra.	+	+	+	
	11. Me siento realmente OLI con la labor que realizo.	+	+	+	
	19. Considero que las tareas que realizo son importantes.	+	+	+	
	26. Siento que mi trabajo no me aburre.	+	+	+	
	30. Me gusta el trabajo que realizo.	+	+	+	
	35. Me siento complacido con la actividad que realizo.	+	+	+	

- Séptima dimensión: Relación con la Autoridad
- Obtener los de la Dimensión: Medir la frecuencia de la Interacción con el jefe

Indicador c	Ítem	Cantidad	Coherencia	Relatividad	Observación o Recomendación c
	6. Percibo que mi jefe es comprensivo.	+	+	+	
	12. Siento que es gratis la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.	+	+	+	
	20. Considero que llezame bien con mi jefe, basándola en la calidad de mi trabajo.	+	+	+	
	27. Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.	+	+	+	
	31. Me siento a gusto trabajando con mi jefe.	+	+	+	
	36. Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.	+	+	+	


Firma del evaluador
DNI 07766871

3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Con el desarrollo de los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como asignar los niveles de observación que considere pertinente.

- 1. No cumple con el ítem
- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- 4. Alto nivel

Dimensión c del Instrumento:

- Primera dimensión: Desempeño y conducta laboral
- Obtener los de la Dimensión: Medir el grado con el que el empleado cumple con los indicadores establecidos por la empresa

Indicador c	Ítem	Cantidad	Coherencia	Relatividad	Observación o Recomendación c
	1. Planificación	+	+	+	
	2. Responsabilidad	+	+	+	
	3. Iniciativa	+	+	+	
	4. Oportunidad	+	+	+	
	5. Calidad del trabajo	+	+	+	
	6. Constancia y discreción	+	+	+	
	7. Relaciones Interpersonales	+	+	+	
	8. Cumplimiento de normas	+	+	+	

- Segunda dimensión: Asistencia
- Obtener los de la Dimensión: Medir la cantidad de faltas laborales que ha tenido el empleado en el semestre

Evaluación por juicio de expertos

Reseñe los ítems de los cuestionarios para su uso en el instrumento "Desempeño y conducta laboral en profesionales del sector salud". La evaluación de los ítems de los cuestionarios debe ser realizada por expertos que sean salud y que los resultados obtenidos a partir de él se sean utilizados exclusivamente, aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	CÉSAR ELLAS CAYTRIA OJEDA		
Grado profesional:	Máster (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Cívica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Área c de dependencia profesional:	ADMINISTRACIÓN		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAPTISTA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en la investigación (si corresponde):	NO CORRESPONDE		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la prueba

Nombre de la Prueba:	Desempeño y conducta laboral en profesionales del sector salud
Autor:	Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del MINSA
Procedencia:	Uma
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Técnicos Médicos del servicio de Rehabilitación
Significación:	El Instrumento de Desempeño y conducta laboral consta de 3 componentes y presenta 3 ítems los cual se aplica a los profesionales de salud por parte de sus respectivos gestores de área donde desempeñan sus labores. Siendo la puntuación máxima = 5 y la mínima = 1.

4. Descripción

Describir en función al modelo (bótox)

Indicador c	Ítem	Cantidad	Coherencia	Relatividad	Observación o Recomendación c
	1. La puntuación dependerá del número de faltas laborales que presente el empleado en un tiempo determinado. Dando una puntuación máxima de 5 si no presenta faltas laborales y de 1 si presenta muchas faltas.	+	+	+	

- Tercera dimensión: Puntualidad
- Obtener los de la Dimensión: Medir la cantidad de tardanzas y/o salidas antes de su horario de salida que ha tenido el empleado en el semestre

Indicador c	Ítem	Cantidad	Coherencia	Relatividad	Observación o Recomendación c
	1. La puntuación dependerá del número de tardanzas y/o salidas antes de su horario establecido que presente el empleado en un tiempo determinado. Dando una puntuación máxima de 5 si no presenta tardanzas y de 1 si presenta muchas tardanzas.	+	+	+	


Firma del evaluador
DNI 07766871

EXPERTO 2



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Le he hecho seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de Satisfacción Laboral BLS-BCF", la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea útil y que los resultados obtenidos a partir de él se sean utilizados estrictamente; aportando el que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez	
Nombre del juez:	GUILHERMO VICENTE, LOZÁNYI MAYKAWA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Área de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en la evaluación psicométrica (si corresponde):	NO CORRESPONDE

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.	
3. Datos de la escala (Indicar nombre de la escala, cuestionario o instrumento)	
Nombre de la Prueba:	Escala de Satisfacción Laboral BLS-BCF
Autor:	Sonia Palma Castillo.
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 min
Ámbito de aplicación:	Tecnólogos Médicos del servicio de Rehabilitación
Significación:	El instrumento de Satisfacción laboral consta de 36 preguntas divididas en siete dimensiones con sus respectivos indicadores. Además, tiene una escala y valores de Totalmente de desacuerdo =1, De desacuerdo =2, Indeciso =3, De acuerdo =4 y Totalmente de acuerdo =5

4. Base teórica
describir en funcional modelo teórico



20. Considero que en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	+	+	+	
22. Considero que existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores (airea, espacio, materiales, mobiliario, equipos tecnológicos, etc.)	+	+	+	

- Segunda dimensión: Beneficios Laborales y Remunerativos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción de los TM con los beneficios remunerativos

Indicador c	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
	6. Considero que mi sueldo es justo en relación a la labor que realizo.	+	+	+	
	7. Me siento bien con lo que gano.	+	+	+	
	14. Considero que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	+	+	+	
	22. Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	+	+	+	

- Tercera dimensión: Políticas Administrativas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el promedio del buen Trato laboral y horario laboral

Indicador c	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
	9. Siento que recibí de parte de la institución un buen trato.	+	+	+	
	15. Siento que en mi trabajo no me explotan.	+	+	+	
	17. Me gusta mi horario de trabajo.	+	+	+	
	23. Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.	+	+	+	
	33. Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	+	+	+	



relevancia	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está evaluando.		
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra más relacionado con la dimensión que se está evaluando.		
	RELEVANCIA	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 está fuertemente relacionado lo que reduce su relevancia.	
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.		
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.		

Caso con desarrollo los ítems y califica en una escala de 1 a 4 su valoración, así como señalar los niveles de observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- Dimensión c del instrumento:
- Primera dimensión: Condiciones Físicas y Ambientales
- Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción de los TM con respecto a los materiales e infraestructura para realizar su trabajo.

Indicador c	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
	1. Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita la realización de mis labores (ambiente, temperatura, ruido, etc.)	+	+	+	
	13. Considero que el ambiente donde trabajo es confortable, ventilación, iluminación, limpieza, etc.)	+	+	+	
	21. Considero que las comodidades que me ofrece el ambiente de trabajo es deseable.	+	+	+	



- Cuarta dimensión: Relaciones Sociales
- Objetivos de la Dimensión: Medir la frecuencia de la Relación con pares

Indicador c	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
	3. Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	+	+	+	
	5. Me agrada trabajar con mis compañeros	+	+	+	
	16. Me gusta comparar con las personas que trabajo.	+	+	+	
	24. Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.	+	+	+	

- Quinta dimensión: Desarrollo Personal
- Objetivos de la Dimensión: Medir el promedio de submotivación

Indicador c	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
	4. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.	+	+	+	
	10. Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	+	+	+	
	18. Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	+	+	+	
	25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	+	+	+	
	28. Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.	+	+	+	
	34. Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a).	+	+	+	



- Sex la dimensión: Desempeño de Tareas
- Objetivos de la Dimensión: Medir la valoración de las actividades que realiza en la institución.

Indicador c	Ítem	Cantidad	Calificación	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
	5. Considero que las tareas que realizo son tan útiles como cualquier otra.	*	*	*	
	11. Me siento realmente OLI con la labor que realizo.	*	*	*	
	15. Considero que las tareas que realizo son importantes.	*	*	*	
	26. Siento que mi trabajo no me aburre.	*	*	*	
	30. Me gusta el trabajo que realizo.	*	*	*	
	35. Me siento complacido con la actividad que realizo.	*	*	*	

- Séptima dimensión: Relación con la Autoridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la frecuencia de la interacción con el jefe

Indicador c	Ítem	Cantidad	Calificación	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
	6. Perdo que mi jefe es comprensivo.	*	*	*	
	12. Siento que es grata la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.	*	*	*	
	23. Considero que lleuame bien con mi jefe, beneficiando la calidad de mi trabajo.	*	*	*	
	27. Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.	*	*	*	
	31. Me siento a gusto trabajar con mi jefe.	*	*	*	
	35. Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.	*	*	*	


Firma del evaluador
DNI 43254826

3. Muy alto nivel	El ítem es relativamente importante.	
4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

Cada vez que selecciono los ítems y califico en una escala de 1 a 5 su valoración, así como justificaré brevemente sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Muy alto nivel
4. Alto nivel

Dimensión c del instrumento:

- Primera dimensión: Desempeño y conducta laboral
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado con la que el empleado cumple con los indicadores establecidos por la empresa

Indicador c	Ítem	Cantidad	Calificación	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
	1. Planificación	*	*	*	
	2. Responsabilidad	*	*	*	
	3. Fidelidad	*	*	*	
	4. Oportunidad	*	*	*	
	5. Calidad del trabajo	*	*	*	
	6. Constancia y dirección	*	*	*	
	7. Relaciones Interpersonales	*	*	*	
	8. Cumplimiento de normas	*	*	*	

- Segunda dimensión: Asistencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la cantidad de faltas laborales que ha tenido el empleado en el semestre

Evaluación por juicio de expertos

Responde a los ítems de elección para evaluar el instrumento "De tiempo y conducta laboral en profesionales del sector salud". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea útil y que los resultados obtenidos a partir de él se sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos sus valiosas colaboraciones.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GUILLERMO VICENTE LOZÁY HAYKAWA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Biológica ()	Organizacional (X)
Área de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en la evaluación Psicométrica (si corresponde):	NO CORRESPONDE	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la prueba

Nombre de la Prueba:	Desempeño y conducta laboral en profesionales del sector salud
Autor:	Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del MINSA
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Técnicos Médicos del servicio de Rehabilitación
Significación:	El instrumento de desempeño y conducta laboral constaba de 3 componentes y presentaba 8 ítems la cual se aplica a los profesionales de salud por parte de sus respectivos gestores de área donde desempeñan sus labores. Siendo la puntuación máxima = 5 y la mínima = 1.

4. Base teórica

(describen funcional modelo teórico)

Indicador c	Ítem	Cantidad	Calificación	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
	1. La puntuación dependerá del número de faltas laborales injustificadas que presente el empleado en un tiempo de semestre, dando una puntuación máxima de 5 si no presenta faltas laborales y de 1 si presenta muchas faltas.	*	*	*	

- Tercera dimensión: Puntualidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la cantidad de tardanzas y/o salidas antes de su horario de salida que ha tenido el empleado en el semestre

Indicador c	Ítem	Cantidad	Calificación	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
	1. La puntuación dependerá del número de tardanzas y/o salidas antes de su horario establecido que presente el empleado en un tiempo de semestre, dando una puntuación máxima de 5 si no presenta tardanzas y de 1 si presenta muchas tardanzas.	*	*	*	


Firma del evaluador
DNI 43254826

EXPERTO 3:

Evaluación por juicio de expertos

Respetado jurado, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC". La evaluación del instrumento se da gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean útiles para el diagnóstico, apuntando al quehacer pedagógico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del ítem

Nombre del ítem	NBERGARA DÍAZ SUGION BLIZABETH	
Código profesional	Asesoría ()	Datos (X)
Análisis de temáticas académicas	Cívica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Análisis de competencias profesionales	ADMINISTRACIÓN	
Subtema de donde pertenece	ENFERMERÍA PARTICULAR SON JINJA BOUTIERA	
Tiempo de desarrollo profesional en el área	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Supervisor en investigación (Autorización de la universidad)	NO ORGANIZACIONAL	

2. Descripción del instrumento

Valida el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Código, nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
Autoría:	Bertha Palma Cantillo.
Procedencia:	UIMA
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 min
Ámbito de aplicación:	Tecnólogos Médicos del servicio de Rehabilitación
Significación:	El instrumento de Satisfacción Laboral contiene 36 preguntas divididas en siete dimensiones con siete respectivos indicadores. Además, tiene una escala y valores de: Totalmente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Indeciso = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5

4. Descripción de los ítems (de acuerdo a la función al modelo teórico)



Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Cobertura de Aspectos
28.	Considero que en el ambiente de trabajo donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	4	4	
32.	Considero que existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias (espacio, materiales, mobiliarios, equipos tecnológicos, etc.)	4	4	4	

- Segunda dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción de los TM con los beneficios remunerativos

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Cobertura de Aspectos
6.	Considero que mi sueldo es justo en relación a la labor que realizo.	4	4	4	
7.	Me siento bien con lo que gano.	4	4	4	
14.	Considero que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	
22.	Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas Administrativas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el promedio del buen Trato laboral y horario laboral

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Cobertura de Aspectos
8.	Siento que recibo de parte de la institución un buen trato.	4	4	4	
15.	Siento que en mi trabajo no me explotan.	4	4	4	
17.	Me gusta mi horario de trabajo.	4	4	4	
23.	Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.	4	4	4	
33.	Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentadas.	4	4	4	



Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Cobertura de Aspectos
9.	Acuerdo (moderado nivel)				
4.	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)				
1.	No cumple con el ítem				
2.	Bajo Nivel				
3.	Moderado nivel				
4.	Alto nivel				

Con el delineamiento del ítem y califica en una escala de 1 a 4 su valoración, así como justifica su observación que considere pertinente

1.	No cumple con el ítem
2.	Bajo Nivel
3.	Moderado nivel
4.	Alto nivel

Dimensión 1 del instrumento:

- Primera dimensión: Condiciones Físicas y/o Materiales
- Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción de los TM con respecto a los materiales e infraestructura para realizar su trabajo.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Cobertura de Aspectos
1.	Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita la realización de mis labores (ambientes para cada servicio)	4	4	4	
13.	Considero que el ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, limpieza, etc.)	4	4	4	
21.	Considero que la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es adecuada.	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Relaciones Sociales
- Objetivos de la Dimensión: Medir la frecuencia de la Relación con pares

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Cobertura de Aspectos
3.	Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4	4	4	
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros	4	4	4	
16.	Me gusta comparar con las personas que trabajo.	4	4	4	
24.	Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Desarrollo Personal
- Objetivos de la Dimensión: Medir el promedio de autorrealización

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Cobertura de Aspectos
4.	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.	4	4	4	
10.	Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	4	4	4	
12.	Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4	4	4	
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	
29.	Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.	4	4	4	
34.	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a).	4	4	4	



- Sexta dimensión: Desempeño de Tareas
- Objetivos de la Dimensión: Medir la valoración de las actividades que realizan la institución.

Indicador	Ítem	Cantidad	Calificación	Referencia	Observaciones o Recomendaciones
	5. Considero que las tareas que realizo son tan útiles como cualquier otra.	*	*	*	
	11. Me siento realmente útil con el trabajo que realizo.	*	*	*	
	19. Considero que las tareas que realizo son importantes.	*	*	*	
	26. Siento que mi trabajo no me aburre.	*	*	*	
	30. Me gusta el trabajo que realizo.	*	*	*	
	35. Me siento complacido con la actividad que realizo.	*	*	*	

- Séptima dimensión: Reacción con la Autoridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la frecuencia de la interacción con el jefe

Indicador	Ítem	Cantidad	Calificación	Referencia	Observaciones o Recomendaciones
	6. Perdo que mi jefe es comprensivo.	*	*	*	
	12. Siento que es grata la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.	*	*	*	
	20. Considero que llevo bien con mi jefe, gracias a la calidad de mi trabajo.	*	*	*	
	27. Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.	*	*	*	
	31. Me siento a gusto trabajando con mi jefe.	*	*	*	
	36. Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.	*	*	*	

[Firma]
Firma del evaluado
D.N.I. N° 40201626

3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser evaluado.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como señalar los ítems que observamos que conviene priorizar.

1. No cumple con el ítem
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensión 8 del Instrumento:

- Primera dimensión: Desempeño y conducta laboral
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado con la que el empleado cumple con los indicadores establecidos por la empresa

Indicador	Ítem	Cantidad	Calificación	Referencia	Observaciones o Recomendaciones
	1. Planificación	*	*	*	
	2. Responsabilidad	*	*	*	
	3. Iniciativa	*	*	*	
	4. Oportunidad	*	*	*	
	5. Calidad del trabajo	*	*	*	
	6. Confiabilidad y discreción	*	*	*	
	7. Relaciones Interpersonales	*	*	*	
	8. Cumplimiento de normas	*	*	*	

- Segunda dimensión: Asistencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la cantidad de inasistencias (incluidas) que ha tenido el empleado en el semestre

Evaluación por juicio de expertos

Respetado jurado, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desempeño y conducta laboral en profesionales del sector salud". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean útiles para el mejoramiento, optimizando el quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	BERNARDO DIAZ SANCHEZ ELIZABETH		
Género profesional	Masculino ()	Femenino (X)	
Área de formación académica	Cívica ()	Social ()	Educativa (X)
Área de desarrollo profesional	SOCIAL, EDUCATIVA		
Institución de origen	UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN JUAN BAUTISTA		
Tiempo de desarrollo profesional en el área	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Especialidad o investigación (según corresponda)	ING. GERENCIA/GRUPO		

2. Ubicación de la evaluación

Valde al contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la prueba

Nombre de la Prueba:	Desempeño y conducta laboral en profesionales del sector salud
Autores:	Dirección General de Gestión de Recursos Humanos del MIRSA
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Terapeutas Médicos del servicio de Rehabilitación
Significación:	El incremento de desempeño y conducta laboral con los ítems 3 componentes y presentaba 8 ítems la cual se aplica a los profesionales de salud por parte de sus respectivos gestores de área donde desempeñan sus labores. Siendo la puntuación máxima = 5 y la mínima = 1.

4. Datos de la prueba

(debe ser función al medio (valor))

Indicador	Ítem	Cantidad	Calificación	Referencia	Observaciones o Recomendaciones
	1. La puntuación dependerá del número de inasistencias (incluidas) que presente el empleado en un tiempo de terminado. Dando una puntuación máxima de 5 si no presenta inasistencias y de 1 si presenta muchas inasistencias.	*	*	*	

- Tercera dimensión: Puntualidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la cantidad de tardanzas y/o salidas antes de su horario de salida que ha tenido el empleado en el semestre

Indicador	Ítem	Cantidad	Calificación	Referencia	Observaciones o Recomendaciones
	1. La puntuación dependerá del número de tardanzas y/o salidas antes de su horario establecido que presente el empleado en un tiempo de terminado. Dando una puntuación máxima de 5 si no presenta tardanzas y de 1 si presenta muchas tardanzas.	*	*	*	

[Firma]
Firma del evaluado
D.N.I. N° 40201626



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUIÑONES CASTILLO KARLO GINNO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Satisfacción laboral y desempeño en los tecnólogos médicos del servicio de rehabilitación de una clínica – Lima, Perú 2023

", cuyo autor es ABAD VASQUEZ KARINA PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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 Completa 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, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUIÑONES CASTILLO KARLO GINNO DNI: 09796313 ORCID: 0000-0002-2760-6294	Firmado electrónicamente por: KGQUINONESC el 01-08-2023 19:20:34

Código documento Trilce: TRI - 0635027