



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Satisfacción y Desempeño laboral en la Dirección Regional de
Salud - DIRESA - Puno, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Vilca Valenzuela, Lady Rubí (ORCID: 0000-0001-5851-9516)

ASESOR:

Mg. Ricardo Díaz, William (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios, a mi papá Teobaldo y a mi mamá Maritza quienes me apoyaron incondicionalmente, motivándome día a día con su amor y comprensión.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de poder obtener mi grado académico profesional en administración.

A mi asesor Dr. William Díaz por sus enseñanzas y compartir sus conocimientos para poder cumplir nuestros objetivos, ayudándonos en este proceso.

A la institución DIRESA – Puno y a sus colaboradores por haber permitido y cooperado en el proceso de la presente investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Detalle de población de estudio</i>	18
Tabla 2. Escala de valor de Likert	19
Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – DIRESA – Puno, 2021.....	22
Tabla 4. Nivel de Desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – DIRESA – Puno, 2021.....	24
Tabla 5. Calcular la relación entre los niveles de desempeño y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021	26
Tabla 6. Matriz de consistencia de la Satisfacción y Desempeño Laboral de la DIRESA – PUNO, 2021.....	36
Tabla 7. Operacionalización de variables.....	37
Tabla 8. Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	51

Índice de figuras

Figura 1. Media del Nivel de Satisfacción Laboral, DIRESA Puno - 2021	23
Figura 2. Media del Nivel de Desempeño Laboral, DIRESA Puno - 2021	25
Figura 3. Cuadro de correlación	26

Resumen

Esta investigación tuvo como fin determinar la relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021, la muestra censal fue de 246 colaboradores, siendo el estudio de diseño cuantitativo, no experimental, de corte transversal y tipo aplicada. Como técnica de recolección de datos se usó la encuesta mediante la escala Likert, compuesto por 12 preguntas de la variable Satisfacción Laboral y 16 preguntas de la variable Desempeño Laboral, validado por el juicio de 3 expertos en la materia.

Se comprobó que existe una relación significativa manera directa y baja entre satisfacción laboral y desempeño, para el análisis de resultados y probar las hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Spearman, lo que indica que factores involucrados en abarcar las necesidades del trabajador durante la realización de funciones, van a repercutir dentro del rendimiento y empeño que realiza el colaborador.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral, Colaboradores.

Abstract

This investigation research was to determine the relationship between Job Satisfaction and Job Performance on the Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021, the census sample was 246 collaborators, being the study of quantitative, non-experimental design of cross section and apply type. As a data collection technique, the survey was used using the Likert scale, composed of 12 questions of the Job Satisfaction variable and 16 questions of the Job Performance variable, validated by the judgment of 3 experts in the field.

It was found that there is a direct and low significant relationship between job satisfaction and performance, for the analysis of results and to test the hypotheses, the Spearman correlation coefficient was used, which indicates that factors involved in covering the needs of the worker during the performance of functions, will have an impact on the performance and commitment of the collaborator.

Keywords: *Job Satisfaction, Job Performance, Collaborators.*

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto al tema Satisfacción laboral y Desempeño laboral el cual conlleva al interés propio de investigar, en lo que respecta a saber si existe relación que conllevará entre otros puntos a mejorar la atención que se tenga en el sector salud, saber la necesidad del trabajador y como ayuda para que estos realicen un servicio bueno; se debe llegar al conocimiento de cómo se sienten laborando dentro de la institución de salud, así saber si su satisfacción laboral es suficiente para cumplir las diversas perspectivas en el aspecto laboral y personal, y es que ambos ámbitos se relacionan respecto al desarrollo interpersonal – social así conlleva a demostrar el desempeño en sus labores.

A nivel mundial, se tiene por medio del reporte de global Randstad workmonitor Q3 2018 que en cuanto a satisfacción laboral la más alta se da en México donde 82% están satisfechos, India 81% y Estados unidos 80% y satisfacción laboral menor se ve en Japón 44% y Hong kong 46% (Gestion rh, 2018).

Asimismo, (Bakan et al., 2014) satisfacción laboral explica el 36,7 por ciento del desempeño laboral y el 48,0 por ciento del compromiso ocupacional del personal académico, además, el compromiso ocupacional también presenta impacto positivo en desempeño laboral y explica el 28,7 por ciento de su desempeño laboral.

La existencia de un vínculo claro entre satisfacción laboral de los empleados y desempeño en ambas direcciones, pero con una intensidad bastante débil. El análisis detallado mostró conexión entre satisfacción y desempeño laboral más fuerte que la conexión entre desempeño y satisfacción laboral (Bakotic, 2016).

Por otro lado, la gente a veces ve que satisfacción laboral y desempeño laboral como metas mutuamente excluyentes, pero, (Open Sourced workplace, 2020) en su investigación sugiere que estos dos tienden a unirse, aunque la relación exacta entre ellos aún no está clara.

Los resultados del análisis de correspondencia múltiple destacan nivel medio de flexibilidad en empleados entrevistados, y solo un tercio muestra altos niveles de flexibilidad, así lo detalla (Davidescu et al., 2020).

Esfuerzos realizados por empleados en producción determinan el desempeño general, la gestión para mejorar el desempeño de sus trabajadores a través de diferentes recompensas para aumentar la satisfacción laboral y, en consecuencia desempeño, examinó cómo recompensas intrínsecas y extrínsecas afectaron el desempeño de los empleados (Oravee et al., 2018).

En Latinoamérica, durante el 2018, aseveró Zúñiga (2019) México presenta una satisfacción laboral buena en América Latina, con calificación 3,37 mientras que Brasil tenía 3,29 y 3,03 Argentina. La oportunidad de carrera, cultura de empresa y calidad de vida son ciertos elementos que contribuyeron a conservar talento, así mismo potenciar comodidad en el trabajo y esto contribuirá a mejorar el desempeño de empleados, esto se refleja en los diferentes estudios realizados en países de destacado desarrollo y donde el tema es manejado con importancia relevante.

En el Perú, se desarrolló un estudio de satisfacción laboral a través de una encuesta por el Diario Gestión (2016), participaron trabajadores de diversas empresas; se encontró que el 76% de los peruanos no son felices en su trabajo, el 22% manifiesta que es porque no está en un trabajo desafiante, otro 20% dice que hay un mal clima laboral, el 19% de los encuestados refieren que le falta liderazgo a su jefe, el 12% dice que no está contento con su salario, el 10% opina que empresa no reconoce logros y que no es libre de aportar con nuevas ideas, el 7% indica que no le dan oportunidades de ascender y crecer profesionalmente.

Así mismo, existe otro 24% que sí se siente contento con su trabajo; el 93% indica que su trabajo es fundamental para la organización (Saavedra y Delgado, 2020).

Fue Boada (2019) quien al respecto señaló satisfacción y desempeño laboral tienen correlación significativa. Y sugiere que solo satisfacción en significación de tarea tiene alta correlación en los agentes de seguridad con los que trabajó.

Existe directa y significativa relación entre satisfacción laboral y desempeño refirieron Bollet y Flores (2018) al estudiar a colaboradores de una empresa de Pucallpa y esto lo evidencia con resultados $s = 0.000 < 0.05$ y $r = 0.456$ lo cual visualiza correlación positiva débil.

Hallazgos de Estrada y Gallegos (2021) donde se ve un nivel de satisfacción laboral y compromiso regular y determinaron que existe relación significativa y directa en satisfacción y compromiso laboral, así señalaron si docentes están más satisfechos en sus centros de labores, su nivel de compromiso hacia la institución será mayor.

Existe relación directa entre desempeño laboral y satisfacción laboral, significando tendencia positiva, esto es conforme se torna mejor satisfacción laboral, se tiene incremento del desempeño laboral; 66.6% del personal resultan con nivel medio de satisfacción laboral y 70.3% tienen nivel medio en cuanto a desempeño laboral (Morales et al., 2021).

En la región Puno, la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno los colaboradores presentan actitudes como desgano, falta de compromiso con sus tareas y con sus compañeros de trabajo, permanentemente generan conflictos, existe apatía por dar solución a los conflictos internos como desmotivación, poca tolerancia, tardanzas, ausentismo y falta de compromiso. Por otro lado, el área de recursos humanos ha reportado un compromiso y satisfacción que ha disminuido y ha repercutido en su producción, por lo que de continuar ello puede perjudicar a la institución y sobre todo a los ciudadanos de Puno.

Es así que nos planteamos la interrogante: ¿Cuál es la relación entre satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021?

La investigación se justifica teóricamente porque se toma como referencia las diferentes fundamentaciones y teorías que relacionan factores con influencia en satisfacción laboral y relación con desempeño laboral en colaboradores,

convirtiéndose en una herramienta aportante al desarrollo y fortalecimiento significativo de la institución.

En cuanto a la justificación práctica es un trabajo se adecúa a la actualidad y permite el desarrollo de estrategias acordes a lo laboral y conllevar a un análisis de alternativas nuevas de fomento y desarrollo laboral del personal, y es que el sistema de trabajo afecta de forma directa a la satisfacción laboral y por ende concentrarse en su atención en mejora aspectos que están vinculados altamente con el desempeño laboral.

Socialmente se justifica pues es un tema vigente y se toma el estudio por la colectividad estudiosa como la réplica de otras realidades sobre todo para mejorar la condición laboral del personal. Por otro lado, permitirá saber directamente cómo se gestiona, la función en cuanto a aspectos estructurales de la institución y lo que ocurre laboralmente y el relacionamiento en el grupo de colaboradores.

Por consiguiente, se traza el objetivo general: Determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.

Y objetivos específicos son: (1) Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021, (2) Estimar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021 y,

Igualmente, se esboza como Hipótesis general; hipótesis alternativa es H_1 : *“Existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.”*; y la hipótesis nula es: H_0 : *“No existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021”*.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las investigaciones internacionales se consideraron las siguientes:

Ordoñez et al. (2020) investigó para determinar acerca de percepción del clima y satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de trabajadores, se manejó un enfoque cuantitativo, base teórica y de campo, trabajaron con 452 individuos. Los cual arrojó un resultante que refleja un clima laboral influyente sobre desempeño laboral, presenta considerable correlación de Pearson arrojando 0.74, en tanto satisfacción laboral presenta influencia en desempeño laboral con correlación equivalente a 0.566, es así que verifica las dos variables: clima y satisfacción laboral se encuentran vinculadas, repercuten en el desempeño laboral y de una u otra forma llegar a lograr prospere la empresa ante la competitividad del mercado.

Tenemos a Quispe y Rodríguez (2019) quienes desarrollaron la investigación para conocer cómo influye la satisfacción en el desempeño laboral. Aplicaron el tipo descriptivo elaboraron cuestionario para conductores y entrevista para gerentes de diversas empresas, es así que se establecería sí presenta influencia entre satisfacción laboral y desempeño, de forma específica en cuanto a factores salario y bienestar personal, así no se considere notable.

En Colombia Salazar (2019) publicó su estudio orientándose a realizar diversas revisiones de bibliografía sobre aquellas variables que tienen influencia en la organización. Clima organizacional y satisfacción laboral, representan dos indicadores de significancia en lo que es el funcionamiento psicológico del recurso humano en la organización. Y, concluye que el dirigir al recurso humano, representa el tener en manos un objeto que brindaría un resultante que no significan el fin de proceso, al contrario, inician un plan de intervención transversal que comprendería una organización total de equipos de trabajo así también de individuos, lo que permite que haya concordancia en comportamiento y desempeño esperado en la organización esto según resultado que arroje el trabajo con participantes durante el proceso completo.

Inuwa (2016) en Bauchi, Nigeria realiza un estudio el cual publica en The Millennium University Journal donde destaca que las organizaciones, de sector público y privado en todo el mundo, confían en su fuerza laboral para lograr una productividad óptima, lo que a su vez se traducirá en una eficiencia organizativa. Como objetivo examina la relación entre satisfacción laboral y desempeño del personal, distribuyó un total de doscientos setenta cuestionarios al personal no académico con base en un muestreo aleatorio sistemático y datos recolectados se analizan con SPSS. El resultado muestra que existe relación positiva y significativa entre satisfacciones laborales y desempeño del personal no académico. Concluye que el estudio es una guía de políticas para la gestión de las universidades nigerianas en áreas relacionadas con la mejora del desempeño de los empleados a través de la satisfacción laboral y también impulsará aún más el campo del comportamiento organizacional y la gestión de recursos humanos.

Revenio (2016) realiza un estudio en Al-Zahra College for Women, Muscat, Sultanate of Oman. El objetivo fue investigar la relación entre trabajo desempeño, satisfacción laboral y motivación con la ayuda de modelos teóricos y literatura. Los resultados mostraron que el dinero es mucho más importante que otras motivaciones, estrategias que enfatizan el aspecto de abordar las necesidades económicas de los individuos. sin embargo, Herzberg había demostrado que la remuneración no es el único indicador de la motivación de los empleados. Además, también se evidenció que satisfacción laboral, desempeño laboral y la motivación interactúan con cada otro y funcionó de manera interdependiente, de modo que el proceso es circular en lugar de lineal. Cuando trabajo, satisfacción y desempeño están vinculados con el desempeño del grupo, el resultado reveló que un trabajo más alto la satisfacción conduce a un mayor rendimiento, aunque no siempre es así. Trabajar juntos es la clave para lograr resultados deseables, lo que significa que los empleados no deben mantenerse aislados, sino que deben animarse a trabajar juntos para lograr eficazmente las metas y el éxito, ya sea en grupo o en organización en su conjunto.

Sánchez (2015), en Quito estudió para determinar si la satisfacción laboral influye en desempeño laboral, aplicó diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional y explicativa, con un cuestionario para 46 colaboradores su resultado es de 76% con desempeño Promedio, luego 24% con desempeño superior del promedio existente y 0% en diagnósticos inferiores al promedio. Su conclusión final es: existe relación entre variables en estudio; y se debe dar cursos que capaciten, programas con mejora salarial, los cuales pueden tener influencia positiva en cuanto a satisfacción del trabajador y productividad de organización.

En cuanto a las investigaciones nacionales destacan las siguientes:

Vargas (2021) realiza en Tarapoto la investigación con objetivo de determinar relación satisfacción laboral y desempeño de colaboradores de Municipalidad distrital de Tabalosos. Estudio tipo básico, diseño no experimental, muestra 50 colaboradores. A quienes aplicó encuesta y cuestionario. Resultando una relación entre satisfacción de directores con desempeño de colaboradores, correlación positiva muy baja igual a 0.170, y relación entre satisfacción y desempeño tiene correlación positiva muy baja 0,054. Concluyente el autor manifestando no existe relación significativa entre las variables. Obtuvo un valor 0,146 indicando correlación positiva muy baja, prueba bilateral 0,310 mayor a 0.05, por tanto, satisfacción laboral no guarda relación con desempeño.

Se realiza en Arequipa una investigación por Wong (2021) donde pretendió hallar la influencia entre satisfacción y desempeño laboral. Tipo de investigación sincrónica o transversal, (se recolectó información en un momento determinado), nivel explicativo y diseño no experimental. La muestra de 111 colaboradores. El resultado con significancia bilateral (0.292) indica se rechaza hipótesis nula, lo que indica no existe influencia de la satisfacción en desempeño laboral. Concluyó que satisfacción no tiene influencia sobre desempeño laboral, evidenciado con el resultado nivel de correlación nulo ($r = 0.101$) en base al nivel de correlación de Spearman.

Escobedo y Quiñones (2020) en Lima, Perú, estudiaron para determinar la relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, aplicaron el enfoque cuantitativo y se trabajó con 5 empresas, resulta que existe relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, con escalas usadas para medición de variables, evidencian sentimientos contrarios con el trabajo y estos afectan la actitud que se debe tener tanto al trabajo como al desempeño en tarea y contexto.

Inga (2020) realizó la investigación en Lima para determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral, se enmarcó en tipo descriptivo, diseño documental. Usó la matriz como instrumento en el trabajo de 40 tesis, hallando correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral. En cuanto al desempeño laboral hizo presente diversas dimensiones las cuales consideró intrínseco al colaborador, hizo mención de aspectos y caracteres en cuanto al ambiente laboral, factor de motivación al colaborador, y aquellos que ayudan en el establecimiento de las dimensiones.

Fue en Lima que Borja (2019) buscó determinar la influencia de satisfacción laboral en desempeño laboral, bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo simple, no experimental, transversal, estudió a 33 colaboradores, de lo que resulta que 43.3%, esto es el trabajador se halla con satisfacción regular, el desempeño laboral se muestra excelente, en 66.6%, esto es los colaboradores están con rendimiento laboral alto, por lo cual le permite concluir que la satisfacción personal del trabajador, no tiene influencia significativa en lo que respecta a su desempeño laboral.

En cuanto a las variables teóricamente se pasa a sustentarlas para así comprender la problemática planteada. Tenemos la satisfacción laboral.

Wright y Bonett (2007) mostraron que satisfacción laboral “figura una relación entre los colaboradores y su ambiente laboral de trabajo, donde se busca cohesión entre lo que los colaboradores quieren de su trabajo y el trato que ellos sienten que reciben” (p. 70).

En una organización hay diversos procesos que se realizan en grupos, por lo cual se considera de pertinencia conceptualizar la “satisfacción laboral” no solo individualmente, además a nivel grupal y de organización. Así, definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”. (Mason y Griffin, 2002, p. 284).

La satisfacción que se tiene es un conjunto tanto favorable como desfavorables de sentimientos a través de los que empleados observan de su trabajo (García, 2018, párr. 2).

Seguidamente, en cuanto a factores intervinientes en Satisfacción laboral según Calloapaza y Condori (2017):

- **Retribución Económica:** compensación del empleado a cambio de sus labores. Incluyendo salario y diversos beneficios socioeconómicos los que su contribución es con la necesidad básica del trabajador y familia.
- **Condiciones del entorno del Trabajo:** factor(es) en área en que el trabajador de forma habitual realiza labores entre: iluminación, temperatura, nivel de ruido, limpieza, orden, entre otros.
- **Seguridad y estabilidad que brinda la institución:** se considera como una garantía que la organización da al trabajador asegurando la permanencia en su puesto.
- **Relaciones con compañeros:** Contacto frecuente con la organización por causa de trabajo, puede ser entre individuos mismos o unidades diferente. Son además interacciones frecuentes que existen (p. 24).

Cofide (2019) publica en cuanto a factores de satisfacción laboral favorable y que a la vez son primordiales para la mejora, incremento y con respecto a mantener la satisfacción laboral y considera:

- **La creación de lazos con colaboradores:** esto es tener respetuosa relación y a la vez abierta con el jefe directo lo cual influye en desarrollo del trabajo, motivación y productividad.

- Contar con incentivos que sean atracción del colaborador: se refiere a las recompensas que están en proporción a la labor y posibilidad real de que pueda crecer dentro de la organización.
- Impulsar trabajo en equipo: si hay relación buena entre pares esto se convierte en mutuo apoyo y es clave así el trabajo se realiza en tiempo y forma.
- Formación continua y adecuada: cursos que favorezcan conocer más manejo del área en que están laborando, esto resulta estimulante al intelecto.
- Espacios de trabajo y descanso apropiados: un ambiente que sea seguro e higiénico, los cuales motive e invite al trabajo.
- Posibilidad de ascenso: es una buena motivación para el trabajador que se le ofrezca la posibilidad de crecimiento dentro de la organización.
- Cuando se implemente lo anterior, la probabilidad de aumentar nivel de satisfacción laboral es más alta.

Teoría de Herzberg et al. (1959) quienes, por medio de diversas encuestas, que se analizaron y categorizaron, se identifica 02 tipos de factores que tienen influencia mayor en cuanto a motivación y satisfacción del trabajador:

- Factores higiénicos: Son factores que se relacionan al contexto laboral como son condición de trabajo, trato del superior o salario. Si es positivo, el individuo no muestra insatisfacción en el trabajo, y esto implica en cuanto a la generación de motivación que se necesita para consecución de objetivos que desea la organización.
- Factores motivacionales: Actividad desafiante, estimulante y motivadora del puesto laboral. Se refiere a la energía que ofrece el impulso que se necesita en la conducción de personas en cuanto a dejar la fuerza en la organización, todo esto con el fin de llegar a un mejor resultado. Como ejemplos se tiene: grado de responsabilidad, reconocimiento, incentivo y posibilidad de promoción (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959)

Teoría de Maslow o Teoría de Jerarquía de Necesidad Básica de Abraham Maslow (1954), la cual formula la hipótesis: dentro del ser humano hay jerarquía con cinco necesidades: 1) Fisiológicas: como sed, hambre, sexo, entre otras 2) Seguridad: se considera seguridad y protección en cuanto al daño emocional y físico. 3) Social: como afecto, aceptación, pertenencia y amistad. 4) Estima: factores incluyentes son estima interna como respeto a sí mismo, autonomía y logro, y además factores externos de estima como estatus, reconocimiento y atención. 5) Autorrealización: impulso de transformarse en lo que se es capaz de convertirse; incluyendo crecimiento, alcanzar el potencial individual, lograr la eficaz satisfacción plena de sí (Gamboa, 2010).

Teoría de Locke o teoría de discrepancia esbozada por Locke (1984), sostuvo en cuanto a Satisfacción Laboral la cual se encuentra en función del valor laboral considerados de importancia y se reconocen por medio del trabajo propio; dichos valores deben ser adecuados con la necesidad; esto es la satisfacción deriva de la evaluación al trabajador y cuando se contrasta su necesidad y jerarquía de valores además la percepción ofrecida por el trabajo en diferentes aspectos. La descripción del aspecto del trabajo y valoración atribuida son elementos determinantes del criterio de satisfacción; entonces la insatisfacción se genera por: a) discrepancia entre función que tiene el individuo en el trabajo y lo que quisiera tener; b) grado de importancia o valor que da el trabajador a cada aspecto del trabajo y lo contrastado con la experiencia (Gimeno, 2004).

Teoría de Robbins el cual refiere que factores de importancia en el trabajo son: recompensa equitativa, condición con respaldo, apoyo y flexibilidad personal, y un trabajo con desafío mental. Así la satisfacción laboral se relaciona con productividad, ausentismo y rotación. Factores que retroalimentan de manera positiva o negativa en cuanto a desempeño del empleado. La satisfacción llevaría así a la mejora en productividad, y permanencia estable (Robbins, 1996).

Las dimensiones según propuso (Palma, 2005) explicando la satisfacción laboral son las siguientes:

- Significación de Tarea: En cuanto a la disposición al trabajo con relación a función, atribución asociada a un trabajo personal que logre determinado esfuerzo, realización y equidad.
- Condiciones de Trabajo: El evaluar el trabajo en cuanto a existencia o disponibilidad de elementos, diversas normativas que regulan la actividad laboral, lo cual genera el ambiente de trabajo y admite bienestar personal y facilita realizar buen trabajo. Empleados se preocupan del ambiente laboral en cuanto a su bienestar personal y en lo referente a facilidad para hacer buen trabajo. Optan por un medio seguro, cómodo, limpio y un mínimo de distracción.
- Reconocimiento Personal y/o Social: Postura que evalúa el trabajo en cuanto a reconocimiento propio, respecto al logro en el trabajo o impacto del mismo en resultados indirectos.
- Beneficios Económicos: Disposición al trabajo en cuanto al aspecto remunerativo o incentivo económico como resultado del esfuerzo de tarea asignada (Aliaga, 2018, pp. 42-43).

En cuanto a las variables desempeño laboral se fundamenta teóricamente de la forma siguiente:

Desempeño laboral “Calidad del servicio o trabajo que efectúa el empleado. Considerando desde competencia profesional hasta habilidad interpersonal, los cuales inciden de forma directa en lo referente a resultados en la organización (bizneo.blog, 2016).

Palacio (2005) sostuvo “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (p. 155).

El desempeño laboral, considerado uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es fijarse metas, y estas activan tanto comportamiento como mejora del desempeño, y es que ayuda a la persona en el enfoque de esfuerzos en cuanto a meta difícil, más que a meta fácil (Robbins, 2004).

(Chiavenato, 2004) planteó “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 259).

La evaluación del desempeño es de importancia como herramienta en cuanto a gestión de talento humano, dirige a mejores empleados, los prepara para una posición estratégica de liderazgo. Y da un énfasis especial al entrenamiento, desarrollo personal y entrevista de permanencia, además de otros. Gestión de talento humano, es como un plan a largo plazo donde la compañía se beneficiará totalmente, por medio de logro de objetivos que impulsa el talento que lo compone. (Quispe, 2020, p. 3).

Los métodos para evaluar el desempeño laboral según Chiavenato (2001), son cinco métodos tradicionales:

1. Método de escalas gráficas: da valor al desempeño del empleado por medio de factores definidos y graduados. Dichos factores representan la cualidad que tiene la persona y las que se quiere evaluar. Usan procedimientos estadísticos y matemáticos además usa formulario de doble entrada: aquellas horizontales representando a factores de evolución y verticales representando a grados de variación de factores (p. 367).
2. Método de elección forzada: evalúa desempeño del empleado por oración descriptiva donde obliga al evaluador a optar cual frase le es más representativa en cuanto al desempeño del colaborador. Expresiones que son positivas o negativas. (p. 373).
3. Método de investigación de campo: aquellas desarrolladas basándose en entrevista graficada por especialistas. Efectuadas por supervisor al subordinado (p. 375).
4. Método de incidentes críticos: el cual no se preocupa en cuanto a característica normal, sino por aquella característica muy positiva o muy negativa. Con el fin de poner en práctica la conducta muy positiva y eliminar la muy negativa (p. 379).

5. Método de comparación por pares: en esta se evalúa desempeño del empleado y los compara. Se trata de un método muy sencillo utilizado generalmente cuando el evaluador no se encuentra capacitado en aplicar otros métodos (p. 380).

Teoría de Campbell (1990) quien indicó un desempeño formado por facetas, como capacidad en tareas específicas del puesto, esfuerzo demostrado y mantenimiento de disciplina personal (sin conductas contra productivas), facetas centrales aplicables a cualquier puesto. Campbell así dice dichos factores pueden utilizarse en la distinción del desempeño típico del máximo: La eficiencia en la tarea así se relaciona con un desempeño máximo (p. 15).

La teoría de Motivación – Cognitiva avanzada por Earley y Shalley (1991) refieren desempeño laboral es un aumento de establecer las metas. Comunica el proceso o procedimiento que las metas organizacionales son esenciales para un buen desempeño laboral, y tienden a transformarse en acciones. También señala que concurren dos partes que acceden al desempeño laboral: la enunciación, valor de las metas laborales en lo inicial de una parte que accede el desempeño laboral y el progreso y ejecución de planes de acción es la segunda parte de un desempeño laboral. A través de la información que brinda el autor, nos dice que el procedimiento que todas las metas organizacionales puede influenciar en el desempeño laboral y en la transformación de acciones para tener dominio en desarrollar y lograr la realización de estas mismas (Klehe, 2007).

Dimensiones tomadas en cuenta por Martínez & Martínez (2009), son las siguientes:

a) Orientación de resultados: Trabajador y personal ven el objetivo de la organización, pasar a concientizarla en cuanto a valorar acciones y trabajo así se comiencen a involucrar en actividades o tareas que propone la organización para lograr objetivos y metas, además se tenga en cuenta la energía que debe

poner en actividades desarrolladas para obtener resultados que se espera y los finales también.

- b) Calidad: Su finalidad es lograr la excelencia del trabajo que se desarrolla, siempre con mejora de la gestión profesional y personal, con orientación a lograr objetivos favorables, de una forma u otra alcanzar satisfacción personal, profesional, y adicionando a la autoevaluación las proyecciones pensadas.
- c) Relaciones interpersonales: Cómo se involucran las personas y crean lazos de amistad con sus semejantes, pero con respeto a formas de vida, religión, cultura, etc., considerando el ser humano como ser social.
- d) Iniciativa: Es emprender proyectos nuevos, innovadoras ideas, oportunidad con fin de lograr resultados y objetivos que se propone por voluntad propia y predisposición responsable, actitud proactiva, tomando dirección absoluta con responsabilidad de asumir consecuencias si se generan.
- e) Trabajo en equipo: Estrategia para el logro del objetivo propuesto, con ayuda de personas que cuentan con igual objetivo, tornándose muy favorable, ya que hay diversas ideas, muchas estrategias, formas de desarrollo de estrategia de trabajo y se considera el método que más se recomienda para lograr metas efectivas.
- f) Organización: El empleador o jefe visualiza que su colaborador planifica actividades, las ejecuta según procedimiento establecido en la organización, y, cuando personal a su cargo se preocupa por lograr metas trazadas (Atencio, 2019, pp. 21-22).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se desarrolló la investigación aplicada, buscando determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral en cuanto a su entorno.

El enfoque fue cuantitativo, denominado así porque se usa recopilación de información con el fin de comprobar hipótesis que se establecieron, teniendo en consideración los cálculos numéricos y manejo de la estadística, instaurando el patrón comportamental y comprobación de planteamientos teóricos correspondientes (Hernández y Mendoza, 2018).

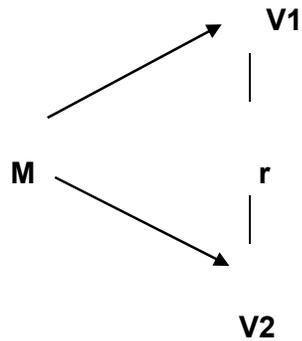
3.1.2. Diseño de investigación

El diseño aplicado fue de investigación no experimental, pues su realización no presenta manipulación intencional de las variables y se observan fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández y Mendoza, 2018)

Por otro lado, es de corte transversal debido a que recopila datos en tiempo determinado. Lo que se busca es describir y analizar incidencia de variables e interrelación en dicho momento específico.

El nivel correlacional, por su orientación a determinar el grado de correlación entre las variables de estudio en una sola muestra de sujetos (Sánchez et al., 2018).

El esquema del diseño no experimental, transversal, correlacional fue:



Dónde:

M = Colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.

V1 = Satisfacción laboral

V2 = Desempeño laboral

r = Relación entre variables de estudio.

3.2. Variables y Operacionalización

La satisfacción y el desempeño laboral, son rasgos, atributos, propiedades o cualidades las cuales tienen variación y son aptas a medirse u observarse.

Variable 1 : Satisfacción laboral

Variable 2 : Desempeño laboral

Se anexa la Operacionalización en el Anexo N° 2.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población se considera al “conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenece al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación” (Carrasco, 2009, p. 236)

Se consideró como población a 246 colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno.

Tabla 1. *Detalle de población de estudio*

Colaboradores de la DIRESA	
Contratados	76
Nombrados	170
Total	246

Nota: Datos proporcionados por DIRESA.

Muestra

La muestra es la “representación total de estudio, obteniéndose por varios procedimientos que integran dos grandes rubros, el muestreo probabilístico y no probabilístico” (p. 125). Con respecto a la presente investigación, por ser población reducida y mantener las facilidades correspondientes se considerará el muestreo por conveniencia, “muestreo en donde las unidades que se puedan disponer, tienen un carácter de representatividad de la población que se quiere analizar, pero se hace una selección conveniente de varias unidades con el objetivo de constituir grupos reducidos y controlados en el contexto de diseños de tipo experimental (López y Fachelli, 2015, p. 48)

Por lo expuesto, la muestra conveniente de la presente investigación estará integrada por 100 colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.

Criterios de inclusión

- Los que se encuentra laborando.
- Se considera a los que acepten colaborar.

Criterios de exclusión

- Quienes ingresaron recientemente a laborar.
- Los que están con licencia.
- Quienes están de vacaciones.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la encuesta, ya que permite obtener información de la población que se estudia. Estela y Moscoso (2019) al respecto conceptúan “es una técnica de investigación destinadas a recoger, procesar, y analizar información sobre los objetivos de investigación” (p. 77).

Con respecto al instrumento usado en la recolección de datos constó de dos cuestionarios, aplicados a los colaboradores los cuales respondieron a las interrogantes, y se hace una descripción de los mismos.

Tabla 2. *Escala de valor de Likert*

Puntuación	Categoría	Código
5	Muy Alto	MA
4	Alto	A
3	Moderado	M
2	Bajo	B
1	Muy Bajo	MB

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Se solicitó permiso a la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, entregando la carta de presentación correspondiente emitida por la Universidad Cesar Vallejo, luego se recolectó los datos a través de un formulario de google chrome que fueron entregados en forma virtual a la muestra siendo la manera más factible debido a la coyuntura en la que nos encontramos actualmente por la pandemia.

3.6. Método de análisis de datos

A partir de la información que se recabó se organizó datos en Excel, considerando la cantidad de ítems por dimensión y la sumatoria parcial, y además la suma total de datos que se recolectó por cada variable, seguidamente los datos para analizarse se trasladaron al software estadístico (IBM SPSS Statistics) versión 24 en español.

3.7. Aspectos éticos

Puesto que la investigación científica se realiza con la participación de personas, estas deben tener la protección y el respeto de todo cuanto faculden las leyes y convenciones internacionales referidas a sus derechos fundamentales, enfatizándose en la privacidad de los datos personales y en la participación libre y voluntaria. Tal como lo indica el Informe Belmont (1979), el cual se basa en el respecto a las personas como autónomas, respetando sus decisiones y protegerlos de daños con justicia e igualdad, por tanto, la investigación prevista implica contar con los permisos respectivos de la institución educativa para realizar la investigación, así también con la autorización de los autores de los instrumentos para ejercer su uso consentido y con el consentimiento informado del participante. Por ello, algunas de las consideraciones éticas serán:

Principio de autonomía o de participación libre y voluntaria que implica tener respeto a lo que decide la persona en cuanto a participación, asimismo estar libre de toda forma de presión. Principio de benignidad, el investigar no tiene motivo alguno para ocasionar daño al participante, por el contrario, siempre tiene que buscar el bienestar en cuanto demore el proceso. (Asamblea Médica Mundial, 1964).

Principio de confidencialidad, los datos que se obtengan no pueden ser divulgados o compartidos sin consentimiento pleno, es por esto que el cuestionario o entrevista es de carácter anónimo. Siurana, 2010).

Principio de no maleficencia, destaca el no tener ninguna intención negativa con los colaboradores en cuanto se lleve a cabo la investigación, la investigación no genera de modo alguno, ningún tipo de daño sea físico o psicológico; ya que podría ocasionar cambios en las percepciones lo que conllevaría a debilitar la confiabilidad de la información (Siurana, 2010).

Principio de veracidad, se considera que es fundamental actuar siempre con la verdad en cada etapa que se lleve a cabo del proceso de investigación, y esto se debe dar tanto del lado del participante, así como del lado del investigador, es así que se debe establecer una relación donde lo principal sea la veracidad, confidencialidad y fidelidad lo cual debe reflejarse en todo momento y ser de forma natural (Siurana, 2010).

IV. RESULTADOS

4.1. En relación al objetivo (1) Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021 .

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Tabla 3. *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – DIRESA – Puno, 2021*

Estadísticas de elemento

Items de la variable Satisfacción Laboral	Media	Mediana	Moda
1. ¿Cuál es el nivel de adecuación de labores en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	4,09	4,00	4
2. ¿Cuál es el nivel de utilidad de tarea en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	4,27	4,00	4
3. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del trabajo en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	4,19	4,00	4
4. ¿Cuál es el nivel de desarrollo personal en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	4,26	4,00	4
5. ¿Cuál es el nivel de entorno físico laboral para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	3,20	4,00	4
6. ¿Cuál es el nivel de jornada laboral para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	3,77	4,00	4
7. ¿Cuál es el nivel de implementos para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	2,84	3,00	3
8. ¿Cuál es el nivel de trato para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	3,25	4,00	4
9. ¿Cuál es el nivel de comisiones para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	3,85	4,00	4
10. ¿Cuál es el nivel de variedad de tareas para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	4,12	4,00	4
11. ¿Cuál es el nivel de compensación económica en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	2,74	3,00	2
12. ¿Cuál es el nivel de valoración laboral en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	3,02	3,00	3

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 1. *Media del Nivel de Satisfacción Laboral, DIRESA Puno - 2021*



Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación: De acuerdo a la tabla 3 y figura 1 el nivel de *satisfacción laboral* en la DIRESA Puno es de 3.63, en donde su nivel mínimo es de 2,74 como mínimo y de 4.27 como máximo. Indicando una escala promedio “regular”, mínima “regular”, máxima “regular”.

En cuanto a la mediana, el nivel de *satisfacción laboral* del presente proceso de evaluación indica que el 50% de los encuestados expresan que el nivel es menor o igual a 4 y el otro 50% de los encuestados muestran que su nivel es mayor o igual a 4.

Respecto a la moda, se puede indicar que siendo la mayoría el 75% de los encuestados indicaron el nivel 4, lo cual significa que este es su nivel de categorización.

4.2. En relación al objetivo (2) Estimar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Tabla 4. Nivel de Desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – DIRESA – Puno, 2021

Estadísticas de elemento

Items de la variable Desempeño Laboral	Media	Mediana	Moda
1. ¿Cuál es el nivel de responsabilidad en la orientación de resultados para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	3,77	4,00	4
2. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la orientación de resultados para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	4,11	4,00	4
3. ¿Cuál es el nivel de eficacia en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	3,12	3,00	4
4. ¿Cuál es el nivel de racionalidad de recursos en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	3,65	4,00	4
5. ¿Cuál es el nivel de profesionalidad en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	4,13	4,00	4
6. ¿Cuál es el nivel de empatía en las relaciones interpersonales para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	4,33	4,00	4
7. ¿Cuál es el nivel de orientación al personal en las relaciones interpersonales para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	4,39	4,00	4
8. ¿Cuál es el nivel de creatividad en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	4,13	4,00	4
9. ¿Cuál es el nivel de asequibilidad al cambio en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	4,12	4,00	4
10. ¿Cuál es el nivel de anticipación a dificultades en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	3,87	4,00	4
11. ¿Cuál es el nivel de resolución de problemas en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	4,97	5,00	5
12. ¿Cuál es el nivel de competencias en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	4,00	4,00	4
13. ¿Cuál es el nivel de identificación de objetivos en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	3,93	4,00	4
14. ¿Cuál es el nivel de colaboración en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	4,29	4,00	4
15. ¿Cuál es el nivel de planificación de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	3,91	4,00	4
16. ¿Cuál es el nivel de ejecución de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	4,14	4,00	4

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Media del Nivel de Desempeño Laboral, DIRESA Puno - 2021



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la tabla 4 y figura 2 el nivel de desempeño laboral en la DIRESA Puno es de 4.05, en donde su nivel mínimo es de 3.12 como mínimo y de 4.97 como máximo. Indicando una escala promedio “regular”, mínima “regular”, máxima “regular”.

En cuanto a la mediana, el nivel de desempeño laboral del presente proceso de evaluación indica que el 50% de los encuestados expresan que el nivel es menor o igual a 4 y el otro 50% de los encuestados muestran que su nivel es mayor o igual a 4.

Respecto a la moda, se puede indicar que siendo en su mayoría el 87.5% de los encuestados indicaron el nivel 4, lo cual significa que este es su nivel de categorización.

4.3. En relación al objetivo (3) Calcular la relación entre los niveles de desempleo Estimar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.

Tabla 5. *Calcular la relación entre los niveles de desempeño y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021*

Correlaciones			SATISFACCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,328**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,328**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se muestra en la tabla 6 se obtiene un coeficiente de correlación entre la variable *satisfacción laboral* y la variable *desempeño laboral*, según la prueba de *Spearman* se observa que $\rho = 0.328$. Existe una correlación positiva débil; con un nivel de significancia de 99.9% y un error estimado de 0.01% (bilateral).

Podríamos indicar a medida que se mejora el *desempeño laboral*; también varía en el mismo sentido la *satisfacción laboral*.

Figura 3. Cuadro de correlación

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

V. DISCUSIÓN

El estudio tiene como finalidad determinar la correlación que hay entre la satisfacción laboral con el desempeño entre los colaboradores, atendiendo a la guía de productos observables de las experiencias curriculares de investigación:

5.1. Respecto al objetivo específico (1) Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.

De acuerdo los resultados muestran que los colaboradores de la Dirección Regional de Salud en Puno, el nivel significativo es “alto” en cuanto a la Satisfacción laboral. Dichos resultados concuerdan con lo investigado por Borja (2019), pues el autor identificó que el 43.30% de los trabajadores presentaban un nivel de satisfacción regular promedio, indicando que casi la mitad de los trabajadores se sentían complacidos y contentos con el ambiente en que desarrollaban sus funciones y con las facilidades que le brindaba la organización.

Concordando por lo propuesto por Herzberg et al. (1959), en la cual enfatiza que mantener una adecuada satisfacción en el empleador generará un grado de motivación para la realización de las metas deseadas por cada empresa.

5.2. Respecto al objetivo específico (2) Estimar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.

Chiavenato (2004), en la cual menciona que un óptimo desempeño es gracias a las estrategias que realiza el empleador para ejecutar sus funciones logrando alcanzar los objetivos fijados individualmente y siendo reconocidos dichos logros por las autoridades de cada organización.

Sánchez (2015), registró que un 76% de los trabajadores presentaron un desempeño alto, seguidamente de un 24% con un nivel de desempeño superior, enfatizando de esta manera que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa realizando un óptimo desempeño en sus funciones.

Es así que, los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Puno reflejan de acuerdo los resultados muestran que el nivel significativo es “alto” en cuanto al Desempeño Laboral

5.3. Respecto al objetivo específico (3) Calcular la relación entre los niveles de desempeño y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.

Inuwa (2016), en la cual el autor encontró dentro de su investigación que existe una relación positiva y con significancia entre las mismas variables de estudio, reflejando la importancia de mantener y establecer una satisfacción adecuada entre los trabajadores pues esto permitirá mantener y lograr un desempeño óptimo en las funciones que dichos colaboradores realicen.

También concuerda con la investigación realizada por Wright y Bonett (2007) en la cual mencionan que la satisfacción se presenta mediante la interacción que mantienen los empleados teniendo un ambiente de trabajo óptimo, refiriendo que debe de haber un equilibrio y congruencia entre lo que quieren los empleados con respecto a su trabajo con lo que ellos sienten o perciben pues esto aumentará la producción en sus labores logrando obtener una relación significativa y directa pero baja, por lo que indica que un aumento en la satisfacción generará el incremento del desempeño de los trabajadores.

Por aquello, en la Dirección Regional de Salud de Puno, los colaboradores perciben indicadores estables de satisfacción lo cual se asocia positivamente con el desempeño, como se muestra en la tabla 6 según la prueba de *Spearman rho* = 0.328, existiendo una correlación positiva débil.

VI. CONCLUSIONES

En el presente capítulo se expone de modo conciso los resultados del trabajo de investigación y están dirigidos a responder a cada uno de los objetivos formulados en ella; del mismo modo a las hipótesis planteadas:

Primera

La media del nivel de satisfacción laboral es 3.63 “*nivel alto*”, la mediana es 4 “*nivel alto*” y la moda es 4 “*nivel alto*”.

Segunda

La media de nivel de desempeño laboral es de 4.05 “*nivel alto*”, la mediana es 4 “*nivel alto*” y la moda es 4 “*nivel alto*”.

Tercera

Se confirma que existe relación con un nivel de error menor a 0.01% y nivel de confianza de 99.99%; que $\rho = 0.328$; se acepta la hipótesis H_0 : “*Existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.*”

VII. RECOMENDACIONES

Recomendaciones respecto a la aplicación del estudio

Se sugiere seguir realizando investigaciones de dicha índole con la finalidad de comparar resultados y confirmar la relación entre ambas variables, con el fin de la creación de nuevos parámetros para la intervención en estrategias organizacionales de satisfacción y desempeño.

Recomendaciones respecto a la metodología de estudio

Cambiar el diseño de estudio de cuantitativo a cualitativo con los mismos enfoques y problemática estudiados para así poder analizar los acontecimientos desde otra perspectiva en los colaboradores.

Recomendaciones respecto al diseño de investigación

Evaluar y medir la satisfacción de los colaboradores dentro del trabajo de manera periódica cambiando de diseño de estudio de no experimental a uno experimental aplicándolo con otras variables para que se realicen intervenciones con la finalidad de mantener satisfecho a los trabajadores.

REFERENCIAS

- Aliaga, D. (2018). *Satisfacción laboral en los docentes de educación primaria de la Institución Educativa Particular Marinés en el distrito de San Borja, 2017*. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Atencio, M. (2019). *Percepción de la socialización organizacional y su relación con la evaluación del desempeño laboral de los servidores de la SUNARP - Zona Registral N° XIII - Sede Tacna, 2018*. Tacna - Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
- Bakan et al. (2014). Effects of Job Satisfaction on Job Performance and Occupational Commitment. *International journal of management & information technology* , 9(1), 1472-1480.
- Bakotic, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 29(1), 118-130.
- Bizneo.blog. (2016). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
- Bollet, F. y Flores, E. (2018). Satisfacción laboral y desempeño de las personas en la empresa protege oriente S.A. Pucallpa, 2018. *Revista de Investigación Científica*, 3(3), 42 - 47.
- Borja, R. (2019). *El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, Canchis – Cusco*. Lima – Perú: Universidad Nacional de Educación.
- Calloapaza, L. y Condori, S. (2017). *Factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, distrito de Sachaca, Arequipa, 2017*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. Palo Alto, CA, US: Consulting Psychologists Press.

- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima - Perú: Ed. San Marcos.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill / Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Cofide. (2019). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. Obtenido de <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>.
- Davidescu et al. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(1), 2-53.
- Diario Gestión. 2016. "Satisfacción Laboral ." <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/> (June 21, 2021).
- Escobedo, C. y Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. KIma - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Estela, J. y Moscoso, V. (2019). *Metodología de la Investigación Científica. ¿Cómo hacer una tesis?* Grijley.
- Estrada, E. y Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual do Ceará (UECE)*, 6(1), 38-54.
- Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Obtenido de Psicología Organizacional: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.
- García, S. (2018). *La Satisfacción Laboral*. Obtenido de <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>
- Gestion rh. (2018). *Satisfacción laboral mundial*. Obtenido de <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>

- Gimeno, X. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía- Brasil)*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. . (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (6° edición)*. Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Estados Unidos: John Wiley.
- Inga, A. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú*. Lima – Perú: Universidad Científica del Sur.
- Inuwa, M. (2016). Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach. *The Millennium University Journal*, 1(1), 90-103.
- Klehe, A. (2007). El rol del desempeño típico y máximo en selección de personal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(1), 11-38.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccaa_cap2-4a2017.pdf
- Mason, C. y Griffin, M. (2002). Group task Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small Group Research*, 33, 271-312.
- Morales et al. (2021). Desempeño y satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Moquegua. *Polo del conocimiento*, 6(1), 1226-1239.
- Open Sourced workplace. (2020). *Job Satisfaction vs. Job Performance*. Obtenido de <https://www.opensourcedworkplace.com/news/job-satisfaction-vs-job-performance>
- Oravee et al. (2018). Job satisfaction and employee performance in Nasarawa State Water Board, Lafia, Nigeria. *Revista CIMEXUS*, 13(2), 59-70.
- Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N. y Pacheco, A. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 410-422.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.
- Quispe, D y Rodriguez D. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado La Paz*. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Quispe, S. (2020). *Importancia de la evaluación del desempeño laboral*. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Revenio, J. (2016). Job Performance, Job Satisfaction, and Motivation: A Critical Review of their Relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42.
- Robbins, S. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. 7ma. Edición*. México: Prentice Hall.
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). *Satisfacción laboral en la gestión administrativa*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/218>.
- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. . (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [Trabajo académico, Universidad Ricardo Palma]*. Obtenido de [Repositorio.urp.edu.pe](http://repositorio.urp.edu.pe)
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Sánchez, J. (2015). *La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A*. Quito - Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Vargas, E. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020*. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Wong, J. (2021). *Influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los indicadores comerciales de los colaboradores del área de operaciones en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa, 2020*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Wright, T. y Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33, 141-160.

Zúñiga, I. (2019). *Satisfacción laboral durante el 2018*. Obtenido de <https://wildentrepreneur.org/mexico-triunfa-en-satisfaccion-laboral-durante-2018/>

ANEXOS

**ANEXO 1.
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Tabla 6. *Matriz de consistencia de la Satisfacción y Desempeño Laboral de la DIRESA – PUNO, 2021*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍA
			Variable 1: Satisfacción laboral		
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción y desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021?</p> <p>Problemas Específicas</p> <p>1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021?</p> <p>2) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.</p> <p>Objetivos Específicas</p> <p>1) Determinar el nivel de satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.</p> <p>2) Estimar el nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre satisfacción y desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1) El promedio de satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud – DIRESA – Puno, 2021 es mayor a 60%</p> <p>Hi: $X > 50$</p> <p>2) El promedio de desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud – DIRESA – Puno, 2021 es mayor a 60%</p> <p>Hi: $X > 50$</p>	Dimensiones	Ítems	<p>Diseño:</p> <p>No experimental, de corte transversal</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>POBLACIÓN MUESTRA</p> <p>N = 246 n = 100</p> <p>Muestra: Colaboradores de la DIRESA - Puno.</p> <p>Muestreo: Por conveniencia</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Técnica de análisis de datos:</p> <p>(Software o SPSS v. 26.)</p>
			Significatividad de tareas	1 al 12	
Condiciones de trabajo	Dimensiones	Ítems	1 al 16		
Reconocimiento personal y/o social	Orientación de resultados			1 al 16	
Beneficios económicos	Calidad		1 al 16		
	Relaciones interpersonales			1 al 16	
	Iniciativa		1 al 16		
	Trabajo en equipo			1 al 16	

ANEXO 2.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 7. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	Según Locke (1976) es "la actitud hacia la labor realizada, conceptualizada como un estado emocionalmente positivo resultante de la evaluación del trabajo realizado por un individuo, manifiesta Locke" (p. 241).	Se utilizará como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral, el cual tendrá una valoración de 1 – 5 siendo el más alto, el cuestionario estará dividido por 4 dimensiones.	Significatividad de tareas	Adecuación laboral	¿Cuál es el nivel de adecuación de labores en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	ORDINAL Muy Alto (5) Alto (4) Moderado (3) Bajo (2) Muy Bajo (1)
				Utilidad de tarea	¿Cuál es el nivel de utilidad de tarea en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	
				Cumplimiento del trabajo	¿Cuál es el nivel de cumplimiento del trabajo en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	
				Desarrollo personal	¿Cuál es el nivel de desarrollo personal en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	
			Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral	¿Cuál es el nivel de entorno físico laboral para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	
				Jornada laboral	¿Cuál es el nivel de jornada laboral para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	
				Implementos	¿Cuál es el nivel de implementos para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	
			Reconocimiento personal y/o social	Trato	¿Cuál es el nivel de trato para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	
				Comisiones	¿Cuál es el nivel de comisiones para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	
				Variedad de tareas	¿Cuál es el nivel de variedad de tareas para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	
Beneficios económicos	Compensación económica	¿Cuál es el nivel de compensación económica en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?				
	Valoración laboral	¿Cuál es el nivel de valoración laboral en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?				

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición
Desempeño laboral	Es el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a los objetivos deseados (Chiavenato, 2004).	Se utilizará como instrumento el cuestionario de desempeño laboral, el cual tendrá una valoración de 1 – 5 siendo el más alto, el cuestionario estará dividido por 6 dimensiones.	Orientación de resultados	Responsabilidad	¿Cuál es el nivel de responsabilidad en la orientación de resultados para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	Muy Alto (5) Alto (4) Moderado (3) Bajo (2) Muy Bajo (1)
				Cumplimiento	¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la orientación de resultados para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
			Calidad de tareas	Eficacia	¿Cuál es el nivel de eficacia en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
				Racionalidad de recursos	¿Cuál es el nivel de racionalidad de recursos en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
				Profesionalidad	¿Cuál es el nivel de profesionalidad en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
			Relaciones interpersonales	Empatía	¿Cuál es el nivel de empatía en las relaciones interpersonales para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
				Orientación al Personal	¿Cuál es el nivel de orientación al personal en las relaciones interpersonales para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
			Iniciativa	Creatividad	¿Cuál es el nivel de creatividad en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
				Asequibilidad al cambio	¿Cuál es el nivel de asequibilidad al cambio en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
				Anticipación a dificultades	¿Cuál es el nivel de anticipación a dificultades en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
				Resolución de problemas	¿Cuál es el nivel de resolución de problemas en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
			Trabajo en equipo	Competencias	¿Cuál es el nivel de competencias en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
				Identificación de objetivos	¿Cuál es el nivel de identificación de objetivos en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
				Colaboración	¿Cuál es el nivel de colaboración en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
			Organización	Planificación de actividades	¿Cuál es el nivel de planificación de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	
				Ejecución de actividades	¿Cuál es el nivel de ejecución de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	

ANEXO 3.

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario es para determinar la relación entre la Satisfacción y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud DIRESA Puno, 2021.

Estimado colega esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo es recopilar información, para determinar la relación entre la Satisfacción y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – DIRESA – Puno, 2021.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una equis (x) de acuerdo a la escala que crea conveniente.

Escala valorativa

Muy alto	Alto	Moderado	Bajo	Muy bajo
5	4	3	2	1

Título: Satisfacción y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – DIRESA – Puno, 2021

Escala: (1) Muy bajo, (2) Bajo, (3) Moderado, (4) Alto y (5) Muy alto

Nº	Ítems	Escala de medición				
SATISFACCIÓN LABORAL						
Significatividad de tareas		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el nivel de adecuación de labores en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
2	¿Cuál es el nivel de utilidad de tarea en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
3	¿Cuál es el nivel de cumplimiento del trabajo en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
4	¿Cuál es el nivel de desarrollo personal en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
Condiciones de trabajo		1	2	3	4	5
5	¿Cuál es el nivel de entorno físico laboral para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
6	¿Cuál es el nivel de jornada laboral para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
7	¿Cuál es el nivel de implementos para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
Reconocimiento personal y/o social		1	2	2	4	5
8	¿Cuál es el nivel de trato para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
9	¿Cuál es el nivel de comisiones para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
10	¿Cuál es el nivel de variedad de tareas para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
Beneficios económicos		1	2	2	4	5
11	¿Cuál es el nivel de compensación económica en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
12	¿Cuál es el nivel de valoración laboral en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?					
Nº	Ítems	Escala de medición				
DESEMPEÑO LABORAL						
Orientación de resultados		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el nivel de responsabilidad en la orientación de resultados para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
2	¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la orientación de resultados para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
Calidad de tareas		1	2	3	4	5
3	¿Cuál es el nivel de eficacia en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					

4	¿Cuál es el nivel de racionalidad de recursos en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
5	¿Cuál es el nivel de profesionalidad en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
Relaciones interpersonales		1	2	2	4	5
6	¿Cuál es el nivel de empatía en las relaciones interpersonales para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
7	¿Cuál es el nivel de orientación al personal en las relaciones interpersonales para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
Iniciativa		1	2	2	4	5
8	¿Cuál es el nivel de creatividad en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
9	¿Cuál es el nivel de asequibilidad al cambio en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
10	¿Cuál es el nivel de anticipación a dificultades en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
11	¿Cuál es el nivel de resolución de problemas en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
Trabajo en equipo		1	2	2	4	5
12	¿Cuál es el nivel de competencias en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
13	¿Cuál es el nivel de identificación de objetivos en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
14	¿Cuál es el nivel de colaboración en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
Organización		1	2	2	4	5
15	¿Cuál es el nivel de planificación de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					
16	¿Cuál es el nivel de ejecución de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?					

ANEXO 4.

CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Díaz Torres William Ricardo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales de la UCV, en la sede de Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recoger la información necesaria para poder desarrollar mi investigación de Tesis y con la cual optar por el título profesional de: Licenciado en Administración.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – DIRESA, Puno, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de variables.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente.



Vilca Valenzuela, Lady Rubi
D.N.I: 72732638

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Significatividad de tareas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuál es el nivel de adecuación de labores en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X		
2	¿Cuál es el nivel de utilidad de tarea en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X		
3	¿Cuál es el nivel de cumplimiento del trabajo en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X		
4	¿Cuál es el nivel de desarrollo personal en la significatividad de tareas para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Cuál es el nivel de entorno físico laboral para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X		
6	¿Cuál es el nivel de jornada laboral para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de implementos para las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal y/o social		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Cuál es el nivel de trato para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X		
9	¿Cuál es el nivel de comisiones para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X		
10	¿Cuál es el nivel de variedad de tareas para el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Beneficios económicos		SI	NO	SI	NO	SI	NO
11	¿Cuál es el nivel de compensación económica en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X	
12	¿Cuál es el nivel de valoración laboral en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X	

Observaciones: No tiene ninguna observación, EXISTE SUFICIENCIA para ser aplicado el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Díaz Torres William Ricardo **DNI:** 72732638

Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
DNI.

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
DIMENSIÓN 1: Orientación de resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuál es el nivel de responsabilidad en la orientación de resultados para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		
2	¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la orientación de resultados para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad de tareas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	¿Cuál es el nivel de eficacia en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		
4	¿Cuál es el nivel de racionalidad de recursos en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		
5	¿Cuál es el nivel de profesionalidad en la calidad de tareas para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Cuál es el nivel de empatía en las relaciones interpersonales para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de orientación al personal en las relaciones interpersonales para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Iniciativa		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Cuál es el nivel de creatividad en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		
9	¿Cuál es el nivel de asequibilidad al cambio en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		
10	¿Cuál es el nivel de anticipación a dificultades en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		
11	¿Cuál es el nivel de resolución de problemas en la iniciativa para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X		

DIMENSIÓN 5: Trabajo en equipo		SI	NO	SI	NO	SI	NO
12	¿Cuál es el nivel de competencias en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X	
13	¿Cuál es el nivel de identificación de objetivos en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X	
14	¿Cuál es el nivel de colaboración en el trabajo en equipo para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Organización		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	¿Cuál es el nivel de planificación de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X	
16	¿Cuál es el nivel de ejecución de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X	

Observaciones: No tiene ninguna observación, EXISTE SUFICIENCIA para ser aplicado el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Díaz Torres William Ricardo **DNI:** 72732638

Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
DNI.

DIMENSIÓN 4: Beneficios económicos		SI	NO	SI	NO	SI	NO
11	¿Cuál es el nivel de compensación económica en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X	
12	¿Cuál es el nivel de valoración laboral en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X	

Observaciones: No tiene ninguna observación, EXISTE SUFICIENCIA para ser aplicado el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mgr: Calla Gomez Alipio Arnulfo..... **DNI:** 01216804.....

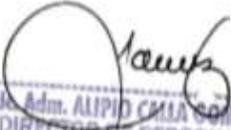
Especialidad del validador: Licenciado en Administración de Empresas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lic. Adm. ALIPIO CALLA GOMEZ
 DIRECTOR DE PERSONAL
 REGION DE SALUD PUNO
 C.I.A. 141999

Firma del Experto Informante.
Calla Gomez Alipio Arnulfo
DNI. 01216804

DIMENSIÓN 5: Organización		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	¿Cuál es el nivel de planificación de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X	
16	¿Cuál es el nivel de ejecución de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X	

Observaciones: No tiene ninguna observación, EXISTE SUFICIENCIA para ser aplicado el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mgr: Calla Gomez Alipio Arnulfo..... **DNI:** 01216804.....

Especialidad del validador: Licenciado en Administración de Empresas

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 U.c. Dr. ALIPIO CALLA GÓMEZ
 DIRECTOR DE PERSONAL
 REGION DE SALUD PUNO
 C.A.P. 0159

Firma del Experto Informante.
Calla Gomez Alipio Arnulfo
DNI. 01216804

DIMENSIÓN 4: Beneficios económicos		SI	NO	SI	NO	SI	NO
11	¿Cuál es el nivel de compensación económica en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X	
12	¿Cuál es el nivel de valoración laboral en los beneficios económicos para la satisfacción laboral que se relacionaría con el desempeño?	X		X		X	

Observaciones: No tiene ninguna observación, EXISTE SUFICIENCIA para ser aplicado el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mgr: Quispe Quispe Grover Aurelio..... **DNI:** 01683255.....

Especialidad del validador: Grado de Magister en Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CLAD. N° 07560

Firma del Experto Informante.
Quispe Quispe Grover Aurelio
DNI. 01683255

DIMENSIÓN 5: Organización		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	¿Cuál es el nivel de planificación de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X	
16	¿Cuál es el nivel de ejecución de actividades en la organización para el desempeño laboral que se relaciona con la satisfacción laboral?	X		X		X	

Observaciones: No tiene ninguna observación, EXISTE SUFICIENCIA para ser aplicado el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mgr: Quispe Quispe Grover Aurelio..... **DNI:** 01683255.....

Especialidad del validador: Grado de Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CORLAD
 FVNO
 Lic. Adm. GROVER AURELIO QUISPE QUISPE
 CLAD N° 07960

Firma del Experto Informante.
Quispe Quispe Grover Aurelio
DNI. 01683255

ANEXO 5.

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

Confiabilidad de los instrumentos

La prueba de confiabilidad es un método que mide la consistencia interna del instrumento mediante la prueba alfa de Cronbach, esta prueba se realizó mediante una prueba piloto en 100 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Puno los cuales luego de realizar la prueba nos dio los siguientes resultados:

Para la variable Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	12

El valor obtenido en la variable de investigación Satisfacción laboral es de 0,840 lo que significa 84,0% de confiabilidad tomando como base el número de reactivos y el resultado se determina que el instrumento es aceptable.

Para la variable Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	16

El valor obtenido en la variable de investigación Satisfacción laboral es de 0,899 lo que significa 89,9% de confiabilidad tomando como base el número de reactivos y el resultado se determina que el instrumento es aceptable.

Tabla 8. *Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Gestión Administrativa	,840	12
Compromiso Organizacional	,899	16

ANEXO 6.
BASE DE DATOS

N°	ITEMS																												TOTAL V1	TOTAL V2
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21	D22	D23	D24	D25	D26	D27	D28		
1	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	47	64
2	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	42	59
3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	78
4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	3	5	2	1	3	3	3	3	2	2	5	4	3	3	4	4	39	50
5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	52	71
6	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	48	75
7	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	50	65
8	4	4	4	5	1	5	5	4	5	5	4	4	3	4	2	3	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	50	62
9	4	5	5	4	2	5	2	2	4	5	3	1	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	42	70
10	4	4	4	4	1	3	1	3	4	4	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	36	77
11	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	39	61
12	5	5	5	5	2	5	2	2	5	5	2	2	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	45	73
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	80
14	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	52	64
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	44	66
16	5	5	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	44	71
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48	49
18	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	49	64
19	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	5	3	4	4	4	3	48	60
20	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	35	53
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	36	49
22	5	4	5	5	2	4	1	2	4	4	2	1	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	39	70

23	4	4	4	4	2	3	1	3	4	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	35	61	
24	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	49	70	
25	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	44	60		
26	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	51	65	
27	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	41	59	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	75	
29	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	2	2	3	2	26	46
30	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	40	59	
31	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	37	59
32	4	4	4	4	2	4	2	2	4	1	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	37	72
33	3	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	24	62	
34	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	5	3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	41	61
35	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	66	
36	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	53	70	
37	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	75	
38	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	1	2	4	5	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46	69	
39	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	34	49	
40	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	43	61	
41	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	45	57	
42	4	5	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	39	63	
43	5	4	4	4	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	42	69	
44	4	4	5	5	2	5	2	1	5	5	2	2	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	65	
45	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	41	69	
46	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	2	3	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	38	68	
47	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	38	58	
48	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	38	64	

49	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	41	69	
50	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	56	70	
51	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	50	67	
52	4	4	5	5	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	44	62	
53	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	49	67	
54	5	5	5	4	2	4	2	2	3	4	4	2	4	4	2	2	5	5	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	42	63	
55	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	39	64	
56	4	4	5	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	41	62
57	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	33	63	
58	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	55	75
59	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	54	60	
60	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	40	52	
61	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	65	
62	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43	80	
63	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	53	70	
64	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	49	65	
65	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	47	63	
66	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	40	69	
67	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	49	60	
68	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	44	65	
69	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	41	64	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	48	58	
71	4	5	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	41	50	
72	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	77	
73	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	50	74	
74	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	45	68	

75	5	5	5	5	3	4	2	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	49	68
76	5	5	5	4	4	2	3	4	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	45	67
77	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	45	64
78	5	5	5	5	1	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	36	63
79	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	32	61
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	48	63
81	4	5	5	5	4	5	2	4	4	5	3	3	4	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	49	68
82	5	5	4	4	3	4	2	2	3	5	2	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	42	66
83	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	45	66
84	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	2	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	42	70
85	5	5	5	5	3	4	2	2	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	46	62
86	4	4	4	5	3	3	2	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	41	67
87	4	4	4	4	3	4	2	4	3	5	2	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	66
88	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	45	66
89	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	2	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	47	69
90	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5	3	4	44	65
91	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	45	68
92	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	2	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	46	65
93	5	4	4	5	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	41	63
94	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	3	5	48	64
95	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	46	64
96	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	2	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	45	67
97	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	44	66
98	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	45	64
99	4	4	5	5	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	44	65
100	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	5	3	5	47	64

ANEXO 8.
REGISTRO FOTOGRÁFICO



Dirección Regional de Salud – DIRESA – Puno
Fotografía propia: 13/07/2021



Dirección Regional de Salud –Puno
Fotografía propia: 13/07/2021



Dirección Regional de Salud–Puno
Fotografía propia: 13/07/2021

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela Profesional ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo Lima Norte , asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: ***Satisfacción y Desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud – DIRESA – Puno, 2021***, del (los) autor (autores) **VILCA VALENZUELA LADY RUBI**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % 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 el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de octubre de 2021



DIAZ TORRES WILLIAM RICARDO
DNI 18140172
FIRMA
ORCID: 0000-0003-2204-6635