



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

Relación entre capacitación y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales de clínicas
privadas categoría III - I en Lima Metropolitana 2021

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Recursos Humanos

AUTOR(ES)

Medina Bailetti, Bianca Pilar del Rosario (0000 – 0002 – 7438 – 3863)

Medina Rivera, Sebastián Rodrigo (0000 – 0001 – 9772 – 7895)

ASESOR

Calvo Córdova, José Antonio (0000-0001-6412-9610)

Lima, 07 de diciembre de 2021

DEDICATORIA

A mi familia, todo por y para ustedes, quienes son mi motivación para ser cada día alguien mejor

Sebastián Rodrigo Medina Rivera

A mis papás por haberme impulsado a cumplir este logro y a mi papi por motivarme y cuidarme desde el cielo.

Bianca Pilar del Rosario Medina Bailetti

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá y papá por el amor de siempre y ser mi soporte incondicional.

A mi enamorada por ser mi mejor amiga, mi confidente y empujarme cada día a sacar lo mejor de mí.

A mis hermanas y abuela por el apoyo y motivación incondicional.

A Bianca por ser una gran amiga y compañera y por confiar en mí desde el comienzo.

A nuestro asesor José Calvo por su apoyo.

Sebastián Rodrigo Medina Rivera

A Dios por brindarme la oportunidad de culminar esta etapa.

A mis papás por ser mi apoyo incondicional.

A mi michi por haberme acompañado en todo el proceso.

A Sebastián por ser un gran amigo y compañero.

A nuestro asesor José Calvo por su apoyo.

Bianca Pilar del Rosario Medina Bailetti

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

Para responder ello, se analizó a una muestra representativa y aleatoria de 349 colaboradores asistenciales de las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021, mediante un enfoque cuantitativo y correlacional. En cuanto a la recolección de los datos, se aplicó una encuesta con 38 aseveraciones graduada por los 5 niveles de la escala de Likert. Este instrumento se diseñó a partir de la operacionalización de las variables capacitación y satisfacción laboral.

Luego de haber finalizado la encuesta, se procesaron y analizaron los resultados mediante el programa estadístico SPSS Statics 25, para validar la hipótesis general e hipótesis específicas del estudio. Es así como, al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, se evidenció la existencia de una relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

A partir de lo desarrollado en la investigación, se concluyó que la satisfacción laboral de la población en estudio se relaciona con diversos factores, siendo uno de ellos la capacitación. Como recomendación, se planteó realizar estudios similares con enfoques mixtos y análisis multifactoriales, gestionar la capacitación de acuerdo a los resultados, y mejorar el paquete de compensación total.

Palabras clave: Capacitación, Satisfacción laboral, Colaboradores asistenciales, Sector salud, Clínicas privadas.

ABSTRACT

This research was developed with the objective of determining the relationship between training and job satisfaction in healthcare employees from the private health sector in category III - I clinics in Lima Metropolitana 2021.

To respond this, a representative and random sample of 349 healthcare collaborators from clinics of the category III - I in Lima Metropolitana 2021 was analysed, using a quantitative and correlational approach. In respect of the data collection, a survey was applied with 38 statements graded by the 5 levels of the Likert scale. This instrument was designed from the operationalization of the variables training and job satisfaction.

After completing the survey, the results obtained were processed and worked using the statistical program SPSS Statics 25, in order to validate the general hypothesis and specific hypotheses of the study. Thus, by rejecting the null hypothesis and accepting the alternate hypothesis, the existence of a relationship between training and job satisfaction was evidenced in healthcare employees from the private health sector in category III - I clinics in Lima Metropolitana2021.

As a result of the research, it was concluded that the job satisfaction of the healthcare workers is related to manifold factors, one of them being training. It is suggested to develop similar studies with mixed approaches and multifactorial analysis, manage training according to results, and improve the total compensation package.

Keywords: Training, Job satisfaction, Healthcare employees, Health sector, Private clinics.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes Internacionales	4
1.2. Antecedentes Nacionales	23
1.3. Base teórica	25
1.3.1. Capacitación	25
1.3.1.1. Definición de la capacitación	25
1.3.1.2. Dimensionamiento de la capacitación	27
1.3.1.3. Definición de las dimensiones.....	28
1.3.2. Satisfacción laboral	30
1.3.2.1. Definición de satisfacción laboral.....	30
1.3.2.2. Dimensionamiento de la satisfacción laboral.....	32
1.3.2.3. Definición de las dimensiones:.....	33
1.4. Glosario de términos.....	35
2. CAPÍTULO II: PLAN DE INVESTIGACIÓN	35
2.1. Planteamiento del problema.....	35
2.2. Formulación del problema	41
2.2.1. Problema general	41
2.2.2. Problemas específicos	41
2.2.3. Hipótesis general	42
2.2.4. Hipótesis específicas	42
2.3. Objetivos de la investigación	43
2.3.1. Objetivo general	43
2.3.2. Objetivos específicos.....	43
2.4. Justificación de la investigación	43
2.5. Limitaciones del estudio.....	45
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE TRABAJO	46
3.1. Nivel de investigación.....	46
3.2. Diseño de investigación	47
3.3. Población y muestra.....	47
3.3.1. Población.....	47
3.3.2. Muestra	49
3.4. Operacionalización de las variables	51

3.5.	Descripción del instrumento	53
3.6.	Técnica de recolección de datos	54
4.	CAPÍTULO IV: DESARROLLO	55
4.1.	Análisis de fiabilidad	55
4.1.1.	Fiabilidad Piloto del Instrumento	55
4.1.2.	Fiabilidad Final del Instrumento	56
4.2.	Herramienta cuantitativa:	57
4.2.1.	Descriptivos de los Encuestados	57
4.3.	Prueba de Normalidad.....	62
4.4.	Análisis de Correlación de los Resultados	63
4.5.	Clasificación por Baremos.....	64
4.5.1.	Hipótesis Estadística General	65
4.5.2.	Hipótesis Específica 1	68
4.5.3.	Hipótesis Específica 2	71
4.5.4.	Hipótesis Específica 3	74
5.	CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS	77
5.1.	Hipótesis General	77
5.2.	Hipótesis Específica 1	78
5.3.	Hipótesis Específica 2.....	79
5.4.	Hipótesis Específica 3.....	80
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
6.1.	Conclusiones	81
6.2.	Recomendaciones.....	84
7.	ANEXOS.....	87
	Referencias	87
7.1.	Apéndices	103
7.1.1.	Matriz de Consistencia	103
7.1.2.	Matriz de Referencias.....	105
7.1.3.	Validación de instrumentos a través de juicios de expertos.....	111
7.1.4.	Instrumento aplicado	123
7.1.5.	Análisis Descriptivo de Aseveraciones	139
7.1.5.1.	Variable: Capacitación	139
7.1.5.2.	Variable: Satisfacción Laboral	157

ÍNDICE DE TABLAS:

Tabla 1: Distribución de Centros de Salud Categoría III - I, Perú 2021.....	38
Tabla 2: Distribución de Clínicas Privadas Categoría III - I, Perú 2021	40
Tabla 3: Distribución de colaboradores del sector salud Perú, 2018.....	47
Tabla 4: Ajuste Colaboradores Asistenciales Clínicas categoría III – I Lima Metropolitana, 2021.....	48
Tabla 5: Muestra probabilística estratificada de colaboradores evaluados.....	50
Tabla 6: Operacionalización de la Variable: Capacitación.....	51
Tabla 7: Operacionalización de la Variable: Satisfacción Laboral.....	52
Tabla 8: Piloto - Alfa de Cronbach de los datos través del SPSS.....	56
Tabla 9: Alfa de Cronbach de los datos través del SPSS.....	56
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes por Grupo Ocupacional	57
Tabla 11: Distribución de frecuencias y porcentajes por Centro de Trabajo.....	58
Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentajes por Género	59
Tabla 13: Distribución de frecuencias y porcentajes por Edad	60
Tabla 14: Distribución de frecuencias y porcentajes por Tiempo de Labores.....	61
Tabla 15: Prueba de normalidad, mediante el estadístico Kolmogórov-Smirnov	63
Tabla 16: Clasificación de Coeficientes de Correlación de Rho de Spearman	64
Tabla 17: Dimensionamiento de la variable Capacitación y Satisfacción Laboral por Baremos	65
Tabla 18: Distribución de frecuencias contingenciales de las variables, Capacitación y Satisfacción laboral.....	65
Tabla 19: Prueba de Chi-cuadrado entre las variables, Capacitación y Satisfacción laboral. 67	
Tabla 20: Coeficiente de correlación entre las variables, Capacitación y Satisfacción laboral.	67
Tabla 21: Distribución de frecuencias contingenciales de las variables, Calidad del Entrenador y Satisfacción laboral.	68
Tabla 22: Prueba de Chi-cuadrado entre las variables, Calidad del Entrenador y Satisfacción laboral.	70
Tabla 23: Coeficiente de correlación entre las variables, Calidad del Entrenador y Satisfacción laboral.	70
Tabla 24: Distribución de frecuencias contingenciales de las variables, Diseño del curso y Satisfacción laboral.....	71
Tabla 25: Prueba de Chi-cuadrado entre las variables, Diseño del curso y Satisfacción laboral.	73
Tabla 26: Coeficiente de correlación entre las variables, Diseño del curso y Satisfacción laboral.	73
Tabla 27: Distribución de frecuencias contingenciales de las variables, Experiencia de aprendizaje y Satisfacción laboral.	74
Tabla 28: Prueba de Chi-cuadrado entre las variables, Experiencia de aprendizaje y Satisfacción laboral.....	76
Tabla 29: Coeficiente de correlación entre las variables, Experiencia de aprendizaje y Satisfacción laboral.....	76

Tabla 30: Matriz de Consistencia	103
Tabla 31: Matriz de Referencias	105
Tabla 32: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 1	139
Tabla 33: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 2	140
Tabla 34: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 3	141
Tabla 35: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 4	142
Tabla 36: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 5	143
Tabla 37: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 6	144
Tabla 38: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 7	145
Tabla 39: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 8	146
Tabla 40: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 9	147
Tabla 41: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 10	148
Tabla 42: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 11	149
Tabla 43: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 12	150
Tabla 44: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 13	151
Tabla 45: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 14	152
Tabla 46: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 15	153
Tabla 47: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 16	154
Tabla 48: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 17	155
Tabla 49: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 18	156
Tabla 50: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 19	157
Tabla 51: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 20	158
Tabla 52: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 21	159
Tabla 53: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 22	160
Tabla 54: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 23	161
Tabla 55: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 24	162
Tabla 56: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 25	163
Tabla 57: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 26	164
Tabla 58: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 27	165
Tabla 59: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 28	166
Tabla 60: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 29	167
Tabla 61: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 30	168
Tabla 62: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 31	169
Tabla 63: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 32	170
Tabla 64: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 33	171
Tabla 65: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 34	172
Tabla 66: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 35	173
Tabla 67: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 36	174
Tabla 68: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 37	175
Tabla 69: Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 38	176

ÍNDICE DE FIGURAS:

Figura 1: Distribución de Frecuencias por Grupo Ocupacional	58
Figura 2: Distribución de Frecuencias por Centro de Trabajo	59
Figura 3: Distribución de Frecuencias por Género.....	60
Figura 4: Distribución de Frecuencias por Rango de Edad.....	61
Figura 5: Distribución de Frecuencias por Tiempo de Labores	62
Figura 6: Distribución de frecuencias contingenciales de las variables, Capacitación y Satisfacción laboral.....	66
Figura 7: Distribución de frecuencias contingenciales de la dimensión Calidad del Entrenador y variable Satisfacción laboral	69
Figura 8: Distribución de frecuencias contingenciales de la dimensión Diseño del curso y la variable Satisfacción laboral	72
Figura 9: Distribución de frecuencias contingenciales de la dimensión Experiencia de aprendizaje y la variable Satisfacción laboral.....	75
Figura 10: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 1	139
Figura 11: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 2	140
Figura 12: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 3	141
Figura 13: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 4	142
Figura 14: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 5	143
Figura 15: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 6	144
Figura 16: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 7	145
Figura 17: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 8	146
Figura 18: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 9	147
Figura 19: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 10	148
Figura 20: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 11	149
Figura 21: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 12	150
Figura 22: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 13	151
Figura 23: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 14	152
Figura 24: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 15	153
Figura 25: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 16	154
Figura 26: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 17	155
Figura 27: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 18	156
Figura 28: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 19	157
Figura 29: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 20	158
Figura 30: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 21	159
Figura 31: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 22	160
Figura 32: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 23	161
Figura 33: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 24	162
Figura 34: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 25	163
Figura 35: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 26	164
Figura 36: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 27	165
Figura 37: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 28	166
Figura 38: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 29	167

Figura 39: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 30	168
Figura 40: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 31	169
Figura 41: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 32	170
Figura 42: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 33	171
Figura 43: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 34	172
Figura 44: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 35	173
Figura 45: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 36	174
Figura 46: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 37	175
Figura 47: Frecuencias porcentuales según la Aseveración 38	176

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el personal de salud ha cobrado un rol mucho más importante no solo a nivel privado o público de un país, sino más bien a nivel mundial. Esto se debe a la pandemia ocasionada por el COVID-19, en la cual nos encontramos y que ha generado que el personal de salud asuma un rol fundamental para frenar el continuo crecimiento de este virus, muchas veces bajo condiciones de trabajo riesgosas y sin todas las disposiciones de prevención esperadas. (CNN Español, 2021).

Es en este contexto de prestación de servicios de salud, la calidad de los mismos se ve influenciada por factores como: los recursos humanos, la infraestructura y equipamiento de los establecimientos, entre otros, siendo el factor humano un componente vital para la prestación de servicios de salud. (Rivera, 2018). Esto se relaciona con lo señalado por Inga-Berrosipi y Arosquipa (2019), quienes comentan que los recursos humanos en salud son el componente fundamental para garantizar una atención de calidad a la población y que, por ende, demandan mayor inversión en reclutamiento, contratación, perfeccionamiento, capacitación y retención del personal.

En cuanto a estos procesos, según Actipulse Neuroscience (2018) la capacitación es uno de los más importantes, ya que se otorga con el fin de que el personal de salud actualice sus conocimientos en enfermedades y herramientas que les permitan diagnosticar y tratar al paciente desde una nueva y actualizada perspectiva. Además, según Peña (2019), la capacitación que se brinda al personal asistencial, como las enfermeras, genera mejores resultados en pacientes y menor cantidad de eventos adversos; así como también contribuye en la valorización de labores, mejora la capacidad resolutive, entre muchos otros beneficios más.

En el Perú, desde el 2009 el Ministerio de Salud a través de la Escuela Nacional de Salud Pública (ENSAP) viene realizando un Programa Nacional de Formación en Salud Familiar y Comunitaria (PROFAM) que “busca contribuir a la mejora del desempeño y la gestión de los recursos humanos del sector salud fortaleciendo sus competencias para asegurar la calidad en la prestación de servicios de salud” (Inga-Berrosipi y Arosquipa, 2019, p.4)

Otro factor que permite explicar el comportamiento de los trabajadores de la salud y la atención al paciente es la satisfacción laboral. Esto se explica en que los médicos con bajos niveles de satisfacción laboral tienen mayor probabilidad de cometer errores (Melville ,1980, como se citó Rivera, 2018, p.18). Incluso, aseveraciones como las de (Salinas et al., 1994) afirman que la satisfacción laboral percibida por el colaborador impacta en el desarrollo de sus funciones, lo cual es un factor determinante en la calidad de atención brindada.

La presente investigación buscará determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales de las clínicas categoría III-I de Lima Metropolitana que, de acuerdo a SUSALUD 2021, se clasifican como los centros de salud con mayor capacidad resolutive en el país. Estos son: AUNA Clínica Delgado, Clínica Ricardo Palma, Clínica San Felipe y SANNA Clínica San Borja.

La estructura del estudio en mención se compone del siguiente modo: el capítulo I define las variables en cuestión y proporciona investigaciones referentes a nivel nacional e internacional; en el capítulo II se realiza una breve descripción del sistema de salud peruano, la relevancia que representan las variables en el sector y las limitaciones del estudio. En el capítulo III se detalla la metodología de trabajo que incluye la definición de la población y muestra, así como la descripción del instrumento. En el capítulo IV se diseña la herramienta

cuantitativa que luego será aplicada para mostrar el análisis de los resultados en el capítulo V. Finalmente, en el capítulo VI se detallan las conclusiones y recomendaciones.

Los hallazgos que se susciten en el desarrollo de la investigación servirán como referente para futuros investigadores que tengan como objetivo conocer la relación entre ambas variables en el sector salud, y a su vez permitirá que se tomen acciones correctivas o que impulsen la mejora de la capacitación y satisfacción laboral en el sector estudiado.

Es así como que, a partir de lo detallado, se busca dar respuesta a la incógnita ¿existe una relación entre la capacitación y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III - I en Lima Metropolitana 2021?

1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Internacionales

Una de las investigaciones que servirá como base para el presente estudio es *Effectiveness of a multimodal training programme to improve general practitioners' burnout, job satisfaction and psychological well-being* (Barcons et al., 2019) que buscó determinar si el programa intensivo de formación multimodal mejoraba el agotamiento, satisfacción y bienestar psicológico de los médicos. La importancia de este estudio radica en que los médicos generales son más propensos a desarrollar problemas de salud mental por el agotamiento y menor satisfacción laboral, ya que, les cuesta más balancear la vida personal y profesional por atender las necesidades de sus pacientes. Para desarrollar la investigación mixta, aplicada y de campo se aplicaron cuestionarios y realizaron entrevistas a 20 médicos de Barcelona antes y 10 meses después de haber realizado el programa formativo que requería contar con 80% de participación y cumplir con las medidas psicométricas.

Luego del desarrollo del programa de formación, los hallazgos mostraron que los médicos tenían mayor nivel de estado psicopatológico global y mayor satisfacción laboral; sin embargo, no se mejoró los niveles de agotamiento. Estos resultados validan la relación entre la capacitación y satisfacción laboral en el sector de salud, lo cual es un aporte para la presente investigación, pues podrá tomarse como referente.

En la misma línea, la investigación *Emotional impact and compassion fatigue in oncology nurses: Results of a multicentre study* (Arimon – Pages et al., 2019) evaluó la satisfacción relacionada a la empatía y fatiga por ansiedad en enfermeras oncológicas. A su vez, se analizó la relación de la satisfacción laboral con la demografía, capacitación, condiciones laborales y factores psicológicos. La importancia y conclusión del estudio radica en que las enfermeras oncológicas en el proceso de mitigar la enfermedad del paciente ven

cómo este sufre al presentar diversos síntomas, lo cual genera en ellas un gran dolor y compasión que desencadena problemas de agotamiento y estrés, así como el deseo de terminar en un posible cambio de unidad. Para desarrollar la investigación cuantitativa, aplicada y de campo se aplicó un cuestionario a enfermeras de 8 hospitales de España.

El principal hallazgo resultó ser que la población de enfermería oncológica al presentar fatiga por empatía, estrés laboral y cansancio evaluaba la posibilidad de abandonar sus labores por la ausencia de satisfacción laboral. Hecho que se alinea con la investigación en curso, pues el 96.9% de los participantes manifestaron que es necesaria una capacitación en temas de inteligencia emocional para disminuir las consecuencias previamente comentadas y poder así tener mayor satisfacción laboral.

Otra investigación que contempla temas de agotamiento laboral es *Being prepared to work in Gynecology Medicine: evaluation of an intervention to promote junior gynecologists' professionalism, mental health and job satisfaction* (Mache et al., 2017). Dicha investigación buscó analizar los efectos de la formación innovadora en habilidades de afrontamiento en ginecólogos jóvenes de hospitales alemanes. La elección de la población se basó en que es muy común que los médicos jóvenes se enfrenten a altas exigencias y desafíos laborales y que no busquen ayuda para tratar su salud mental. Para desarrollar la investigación cuantitativa, aplicada y de campo, se realizó un estudio aleatorio con médicos de departamentos clínicos de Medicina Ginecológica y Obstetricia de siete hospitales, quienes estaban distribuidos en un grupo de control y otro de intervención.

Luego de haber iniciado la formación en fortalecimiento de habilidades psicosociales, se aplicó una encuesta, misma práctica que se desarrolló a los 3 y 6 meses posteriores a la formación. Los resultados mostraron que los médicos del grupo de intervención presentaron menor estrés laboral y agotamiento emocional. Adicionalmente, se notó un valor positivo del

programa de promoción de la salud mental con respecto a la satisfacción laboral y el aumento de las habilidades de afrontamiento. El aporte a la presente investigación radica en que no solo la capacitación que busca en primera instancia mejorar el desempeño, se relaciona con la satisfacción laboral, sino que, a su vez, la capacitación que busca desarrollar habilidades de cuidado también presenta un impacto en dicha variable.

Por otro lado, existen investigaciones que hablan sobre las variables que un profesional de salud considera para tomar la decisión de cambiar de puesto de trabajo. Entre ellas se tiene *The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia* (Gebregziabher et al., 2020) que buscó determinar la relación entre la satisfacción laboral e intención de rotación de enfermeras, mediante un estudio cuantitativo, aplicado y mixto que albergó a 148 enfermeras.

Los hallazgos del estudio referido mostraron la existencia de una relación directa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación del personal, ya que, las enfermeras con menor grado de satisfacción respecto a las oportunidades de formación y autonomía tenían mayor probabilidad de dejar su trabajo. Estos resultados validan la relación de las variables en cuestión, ya que, de acuerdo a los autores el desarrollo de un programa formativo que cumpla con las expectativas de su personal, mejorará la satisfacción laboral; de no hacerlo, existirá de manera continua la intención de abandonar el hospital.

Del mismo modo, la investigación *Turnover intention among primary health workers in China: A systematic review and meta-analysis*, (He et al., 2020) buscó analizar la prevalencia y determinantes de la intención de rotación entre los trabajadores de salud primaria en China con la finalidad de proponer evidencias para mejorar las medidas de retención del personal. Para desarrollar la investigación cualitativa, básica y bibliográfica, se

aplicó una revisión sistemática y metaanálisis de fuentes de datos sobre 16 estudios transversales.

Los hallazgos revelaron que, existe un 30.4% de prevalencia de intención de rotación en los empleados que se asocia con 21 factores, siendo estos, característicos del trabajo, demográficos y satisfacción laboral. Los autores dimensionan a la variable satisfacción laboral en elementos como, oportunidades de capacitación y aprendizaje, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales.

El aporte de este artículo a la investigación se basa en que los autores consideran la capacitación como uno de los atributos de la satisfacción laboral.

Por otro lado, el artículo *Heart failure training and job satisfaction: A survey of home care workers caring for adults with heart failure in New York City* (Sterling et al., 2020) buscó determinar la relación entre la capacitación y satisfacción laboral de los trabajadores de atención domiciliaria. La investigación cuantitativa, básica y de campo, conllevó a aplicar encuestas transversales a los trabajadores de la salud contratados por agencias que atienden a pacientes con insuficiencia cardíaca en Nueva York.

Los resultados mostraron que los trabajadores capacitados, ya sea regular o mucho sobre el control de insuficiencia cardíaca, tuvieron un 14% más de satisfacción laboral que aquellos que recibieron poco o nada de capacitación. Esto debido a que, aquellos con mayor nivel de especialización cuentan con una mejor experiencia laboral, que, de acuerdo con lo planteado en un inicio por los autores, puede suponer mayor confianza, capacidad resolutiva y por ende mejor atención al paciente. El aporte a la presente investigación radica en la relación existente entre la capacitación y satisfacción laboral en el sector salud estudiado.

Por su parte la investigación *Evaluación de modalidades de intervención para mejorar satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional* (Veloso-Besio et al., 2018) tuvo como objetivo determinar qué dimensión de la capacitación impacta más en la satisfacción laboral y vital, y en el clima organizacional. Para desarrollar la investigación cuantitativa, básica y mixta, se aplicó el estudio en Arica, ciudad perteneciente al litoral chileno, los participantes del estudio fueron divididos en grupos de no más de 12 personas. Se buscó dimensionar la capacitación a través del nivel de intensidad, siendo esta baja o alta. La definición de cada grupo se basó en la temporalidad otorgada, siendo la intensidad alta, jornadas de 20 horas distribuidas en periodos de 1 o 2 días seguidos; mientras que por su parte la intensidad baja distribuida en periodos de 60 – 90 minutos por sesión. La elección de cada una se atribuye distintamente al rubro de los capacitados, materia de entrenamiento y labores por cumplir.

Uno de los resultados fue que la capacitación de intensidad baja, que se desarrolla en un periodo de tiempo prolongado y en sesiones cortas, impacta más en la satisfacción laboral. Esto aplica para capacitaciones que buscan desarrollar habilidades inter e intrapersonales como inteligencia emocional, psicología positiva, entre otros, ya que los comportamientos suelen demostrarse en un periodo de tiempo más largo. Estos hallazgos aportan a la presente investigación, ya que afirman una relación de causalidad entre las variables en cuestión, incluso determina que las capacitaciones prolongadas impactan más en la satisfacción.

Adicionalmente, la investigación *Training primary healthcare workers in China's township hospitals: a mixed methods study* (Zhao et al., 2020) tuvo como objetivo investigar si la capacitación de los trabajadores sanitarios en los hospitales influye en su satisfacción laboral. Su estudio abarcó dichas variables, ya que China buscaba fortalecer sus instituciones de salud no solo con recursos, sino que también con profesionales capacitados. Es por ello

que, para desarrollar la investigación mixta, básica y de campo se aplicaron cuestionarios y realizaron entrevistas a profesionales de la salud de los tres condados de China con mayor cantidad de médicos.

Los resultados mostraron que las personas que participaron de programas formativos con duración corta y larga presentaron mayor satisfacción laboral que quienes no se capacitaron. Sin embargo, el índice de relación entre ambas variables no fue significativo, ya que quienes participaron de la formación corta, que suele desarrollarse en menos de 3 días, comentaron que al ser poco tiempo no les permitía practicar lo aprendido en cada sesión. Esto último brinda un aporte mayor a la presente investigación, ya que, no solo valida la relación de ambas variables en el sector estudiado, sino que también afirma que la formación con mayor duración genera más satisfacción laboral, lo cual puede servir como base para organizar eventos formativos.

El estudio *Effect of training and development on job satisfaction of nurses in public and private hospitals in india* (Jha et al., 2020) buscó determinar el impacto de la formación y desarrollo en la satisfacción laboral de las enfermeras en la India. Para desarrollar la investigación cuantitativa, básica y de campo, se aplicó un cuestionario a 263 enfermeras de hospitales públicos y privados.

Los resultados afirmaron que la capacitación y el desarrollo tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral, lo cual aporta al presente estudio, ya que valida la relación de las variables en cuestión.

En suma, el artículo *Family medicine vocational training and career satisfaction in Hong Kong* (Lee et al., 2019) tuvo como uno de sus objetivos investigar el nivel de satisfacción de los médicos con respecto a la formación profesional en medicina familiar y la demografía asociada mediante una investigación cuantitativa, aplicada y de campo.

Los resultados mostraron que el 82% de los médicos familiares estaban satisfechos con su formación, y que, los que no estaban satisfechos, tenían más probabilidad de estar insatisfechos con su trabajo clínico, médico e incluso con su rol de médico de familia. Dichos hallazgos validan la relación de las variables en cuestión, y a su vez afirman cuán importante es que los colaboradores estén satisfechos con su formación, pues de no hacerlo podrían replicar la insatisfacción en su rol como médico que comprende tratar con pacientes.

Por su parte, la investigación *Predictors of health professionals' satisfaction with continuing education: A cross-sectional study* (Muñoz-Castro et al., 2020) planteó verificar cuáles son las características de la capacitación que ayudan a predecir mejor la satisfacción laboral. El estudio cuantitativo, básico y de campo dio como resultado una existente relación entre la capacitación y satisfacción laboral, y a su vez determinó los atributos más valorados de la capacitación. Estos atributos de acuerdo a la prioridad definida por los autores son: actividades de aprendizaje con modalidad presencial, jornadas clínicas con docencia capacitada, escaso número de horas, programas de formación con menor tiempo de horas, reducido número de participantes y diseño de actividades basados en criterios de calidad de modelos de acreditación. El aporte de este artículo a la investigación en curso brinda dos atributos, el primero y más cercano es la validación de la relación entre la capacitación y satisfacción laboral, y el segundo, el dimensionamiento de la variable capacitación de acuerdo con los atributos planteados por los autores.

Otra investigación a considerar como referencia para el presente estudio es *The effect of actual workplace learning on job satisfaction and organizational commitment: The moderating role of intrinsic learning motive* de Seong-Gin (2019). Este artículo planteó como uno de sus objetivos examinar el efecto de la experiencia de aprendizaje en el lugar de trabajo y la motivación intrínseca sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. La

importancia del tema radica en que hoy en día las empresas de alto rendimiento están apostando por implementar ambientes de aprendizaje en el lugar de trabajo para que sus empleados puedan aprovechar el espacio y el tiempo en capacitarse tanto en línea como en talleres presenciales. Es por ello que, para desarrollar la investigación cuantitativa, aplicada y de campo, se diseñaron y aplicaron encuestas en 441 empresas de sectores diversos en Corea del Sur, presentándose en tal sentido como una investigación abierta.

Uno de los hallazgos fue que los empleados que participaban de los programas de aprendizaje en el lugar de trabajo tenían mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional que otros. Además, se encontró que la motivación intrínseca se relaciona con ambas variables y tiene un efecto sobre las mismas. Esto se debe a que los colaboradores se encuentran más satisfechos cuando deciden capacitarse por voluntad propia y no porque su jefe directo o alguien de la empresa lo convenció en hacerlo. En este sentido, la investigación respalda la relación entre las variables en cuestión, ya que afirma que brindar espacios y recursos para capacitarse es una muy buena práctica que da como resultado mayor satisfacción y compromiso laboral.

Además, dicho estudio proporciona mayor detalle, ya que afirma que existe mayor satisfacción cuando es el colaborador quien por iniciativa participa de los programas de aprendizaje. Esto último puede impulsar a que los líderes dejen de asignar cursos y/o talleres a los colaboradores y empiecen a apostar por la libre elección de su plan formativo.

Adicionalmente, se tiene el artículo *Application of in situ simulation teaching in the training of trainee nurses to respond to emergencies* (Wang et al., 2019) que buscó explorar el efecto del método de enseñanza simulación en el lugar de formación de enfermeras de emergencia. Los autores en referencia buscaron validar que, si una enfermera era capacitada presencialmente en ambientes acondicionados al desarrollo de sus funciones, como, por

ejemplo, en un centro quirúrgico, podía desarrollar más habilidades que desarrollando sólo la base teórica. Ante ello, con la finalidad de desarrollar la investigación cuantitativa, aplicada y de campo, se aplicó una encuesta a 108 enfermeras del First Affiliated Hospital of Hainan Medical College después de haber sido capacitadas en la sala de enfermería clínica.

En cuanto a los resultados, las enfermeras desarrollaron habilidades de trabajo en equipo, pensamiento crítico y obtuvieron mayor capacidad para resolver emergencias de manera oportuna y eficaz. Esto se explica en que capacitarse con más personas en el lugar de trabajo impulsa el trabajo colaborativo y despierta la comunicación, lo cual es muy valorado, ya que, estudios han confirmado que si las enfermeras trabajan en equipo se pueden reducir los errores, mortalidad del paciente y mejorar la satisfacción de este (Wang et al., 2019). Esto último es lo que conlleva a que las enfermeras reconozcan que han tenido un buen desempeño y por ende presentan mayor satisfacción laboral. En este sentido, si bien el estudio no demuestra una relación directa entre ambas variables en cuestión, sí afirma que existe una relación entre la capacitación y satisfacción laboral cuando se evidencia un buen resultado o desempeño por haber puesto en práctica las habilidades adquiridas en la capacitación.

Por otro lado, la investigación *Exploring satisfaction and migration intentions of physicians in three university hospitals in Poland*, (Dubas-Jakóbczyk et al., 2020) propuso tres objetivos, siendo estos, evaluar el nivel de satisfacción de los médicos que trabajan en tres hospitales universitarios de Polonia, evaluar si los médicos tenían la intención de migrar y conocer las principales razones de la migración e identificar las acciones que se podrían tomar a nivel hospitalario para mitigar las intenciones de migración. Para desarrollar la investigación mixta, aplicada y de campo, se aplicó una encuesta a 396 médicos que laboran en tres hospitales universitarios y se entrevistó a 6 directores de hospitales.

Uno de los hallazgos da a conocer que la muestra tiene un nivel de satisfacción laboral promedio de 4/6, ya que no están satisfechos con las condiciones laborales. Asimismo, los resultados demuestran que las principales razones de migración son: mejores condiciones laborales en el extranjero, mejores oportunidades de formación, mayores ingresos y capacidad para balancear la vida laboral y personal. Este artículo aporta más allá de la validación de ambas variables, ya que la coloca bajo un contexto diferente como es la intención de migrar a otro país. Además, estos resultados pueden ayudar a que las personas que realizan el paquete de beneficios de cada colaborador consideren otorgar buenas oportunidades de formación, que retengan a la fuerza laboral clave, como son los profesionales de salud.

En la misma línea, el estudio *Job Satisfaction Analysis in Rural China: A Qualitative Study of Doctors in a Township Hospital* (Qiwei et al., 2017) buscó comprender el nivel de satisfacción laboral que sienten los proveedores de atención primaria de salud. Para desarrollar la investigación cualitativa, aplicada y de campo, se realizaron entrevistas a médicos de cinco hospitales municipales de Wuming.

Uno de los resultados fue que el 72% de los entrevistados expresaron actitudes negativas hacia el conjunto de condiciones laborales, siendo ello su mayor preocupación en lo que respecta a la satisfacción laboral. Ante ello, los autores plantearon que el gobierno aumente los ingresos de los trabajadores de la salud y sus beneficios complementarios. Además, de ofrecer más incentivos, incluida la provisión de oportunidades de formación, la mejora de las clínicas y del espacio de trabajo de los médicos para eliminar las condiciones insatisfactorias en el lugar de trabajo. Si bien dicha investigación no tiene como objetivo principal determinar la relación directa de las variables en cuestión, sí llega a la conclusión que, para mejorar la satisfacción laboral, es necesario formar a los trabajadores.

Por otro lado, una investigación que planteó determinar la influencia de la capacitación en la motivación de los trabajadores de salud en el condado de Narok, Kenia fue *Value of training on motivation among health workers in Narok County, Kenya* (Momanyi et al., 2016). Para el desarrollo de dicha investigación cuantitativa, aplicada y de campo, se aplicó un cuestionario a 237 trabajadores de la salud y 21 administradores de salud.

Posterior al análisis se pudo mostrar como principal resultado que, la muestra calificó su motivación entre 7 y 9 y a su vez afirmó haber recibido algún tipo de formación, lo cual le motivó a desempeñar mejor sus tareas. Adicionalmente, se tiene que la formación predijo la motivación general, satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los hallazgos de este artículo demuestran una primera relación entre la capacitación y motivación, lo cual aporta al presente estudio, **ya que evidencia que la capacitación es necesaria para contar con motivación que conduzca a tener mejores resultados, y esto último lleve a la satisfacción laboral.**

Por su parte, el artículo *Cross-sectional survey on job satisfaction and its associated factors among doctors in tertiary public hospitals in Shanghai, China* (Liu et al., 2019) buscó explorar la satisfacción laboral de los médicos y examinar la influencia de diversas características sociodemográficas. La investigación cuantitativa, básica y mixta, tomó como muestra 11 hospitales públicos terciarios en Shanghai, China.

Es así como los resultados mostraron que, el 64.8% de los participantes estaban insatisfechos con su trabajo por factores como requisitos laborales, la vida y el estrés laboral y los tipos de pacientes que muchas veces reciben. Sin embargo, ello no es todo, ya que en el análisis expuesto se evidenció otro generador de insatisfacción laboral basado en la distribución de carga laboral y la imposibilidad de ejercer la especialización desarrollada. Esta situación explica cómo existen 2 tipos de médicos, aquellos con alto reconocimiento que

poseen numerosas capacitaciones, los cuales son altamente demandados y sobre exigidos, por lo cual el nivel de estrés y burnout origina en una fuerte insatisfacción laboral, y a su vez médicos jóvenes con niveles de capacitación y especialización inferior, quienes a pesar de contar con capacitación y especializaciones no pueden ejercerlas por falta de atención, demanda y factores como la juventud.

El aporte de este artículo a la presente investigación se genera a partir del análisis de las variables en el sector y población afín al estudio. Adicionalmente, los resultados muestran, cómo a pesar de contar con personal capacitado, si se tiene una mala gestión de la dotación de personal, carga laboral y/o factores externos como la edad y la juventud, se puede generar insatisfacción laboral.

En suma, a los hallazgos mostrados previamente, se tienen los de la investigación *Health professionals' job satisfaction and associated factors at public health centers in West Ethiopia* (Kebede et al., 2017) que consistió en determinar los factores asociados a la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en los centros de salud pública en Etiopía Occidental. Esta investigación es justificada por los autores bajo la premisa de que, el personal en la prestación de servicios de salud es de vital importancia y que, si no se encuentran capacitados, motivados y apoyados, el sistema no podría funcionar. Para desarrollar la investigación cuantitativa, básica y de campo, se tomó una muestra de 322 profesionales de la salud de 23 centros de salud.

Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud en general es bajo y que esto no se debe a variables necesariamente sociodemográficas, ya que, no se mostró una relación en el análisis efectuado entre la satisfacción laboral y dicha variable. Esto se debe a que, de acuerdo al estudio la satisfacción laboral guarda relación con la compensación, el reconocimiento de los líderes y las oportunidades de desarrollo, siendo

este último compuesto por capacitación, formación y línea de carrera. Como aporte a la presente investigación se tiene la relación existente de las variables estudiadas capacitación y satisfacción laboral en la población asistencial del sector salud.

En la misma línea, el artículo *Impacts of working environment and benefits packages on the health professionals' job satisfaction in selected public health facilities in eastern Ethiopia: using principal component analysis* de Merga y Fufa (2019) buscó evaluar el impacto del entorno laboral y los paquetes de beneficios en el nivel de satisfacción entre los profesionales de la salud que trabajan en instalaciones de salud pública de Etiopía. Son los autores quienes justifican la necesidad de brindar mayor atención y propuestas de mejora a este sector en particular y al país en el que se desarrollan principalmente por la escasez de talento para estas posiciones por la deficiente gestión de pagos, beneficios y oportunidades. La investigación realizada fue cuantitativa, básica y de campo, y se aplicó en 2 hospitales y 32 centros de salud.

El resultado de la investigación permitió conocer un nivel de satisfacción laboral para el personal evaluado, cercano a 38.5%. Dentro del dimensionamiento de la variable satisfacción laboral se detallaron 22 ítems que la componían y dentro de los mismos, se atribuye como un factor en consideración, las oportunidades de capacitación brindadas al personal. Como aporte a la presente investigación se puede establecer que la relación demostrada entre las variables es existente en el sector y población considerado.

En suma a lo anterior, se encuentra Hasan y Mohamed (2019) con la investigación *Job satisfaction among Community-Based Rehabilitation (CBR) workers in caring for disabled persons in the east coast region of Peninsular Malaysia*. El objetivo fue explorar el nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores de rehabilitación basada en la comunidad (CBR) y los factores asociados relacionados con su satisfacción laboral general. Los autores

afirman en el desarrollo de la investigación, que la satisfacción laboral influye considerablemente en la retención, motivación y desempeño laboral de los colaboradores. La investigación fue del tipo cuantitativa, básica y de campo. Se aplicó una encuesta a 204 colaboradores en 1 año.

Los resultados definieron que la satisfacción laboral en líneas generales se encontraba bien, rondando el 79.8%. A esto se atribuyó como principal motivador lo desafiante del trabajo; mientras que como punto en contra la remuneración general percibida. La relevancia de este artículo en la investigación en curso radica en que, posterior al análisis de resultados, los autores sugieren mejorar la satisfacción laboral a través de la mejora de los incentivos no monetarios, resaltando en estos, atributos como la provisión de capacitación específica a colaboradores.

Por otro lado, Collins y Beauregard (2020) en su investigación *The Effect of breaches of the psychological contract on the job satisfaction and wellbeing of doctors in Ireland: a quantitative study* buscaron examinar el contrato psicológico de los médicos no consultores y obtener información sobre la satisfacción laboral y bienestar del trabajo. Adicional a ello, buscaron determinar las consecuencias de no respetar el contrato psicológico y el impacto en la satisfacción y bienestar laboral. Como premisa por parte de los autores sobre el contexto de la investigación realizada, un contrato psicológico es la denominación atribuida a las expectativas sobreentendidas y las obligaciones mutuas entre empleador y colaborador.

Los resultados de la investigación cuantitativa, básica y de campo revelaron que la formación y el desarrollo profesional eran las áreas más importantes del contrato psicológico de los médicos no consultores, y que, a su vez, la carencia de formación y el apoyo organizacional era el atributo que más generaba insatisfacción laboral. Asimismo, se encontró una relación muy estrecha entre la satisfacción laboral y el contrato psicológico. Como aporte

de esta investigación al presente estudio se encuentra la relación existente entre el contrato psicológico y la satisfacción laboral, la cual, muestra una relación estrecha entre las prácticas de desarrollo como es la capacitación y gestión de línea de carrera con la satisfacción laboral. A esto se suma la evaluación de dichos factores en el sector salud y población asistencial.

Adicionalmente, se tiene investigaciones que evalúan el impacto que tiene una capacitación que, en primera instancia no busca mejorar el desempeño, sobre la satisfacción laboral. Una de ellas es *The Effect of Spiritual Intelligence Training on Job Satisfaction of Psychiatric Nurses* (Heydari et al., 2017) que tuvo como objetivo determinar el impacto de la capacitación en inteligencia espiritual en la satisfacción laboral de las enfermeras psiquiátricas. Para el desarrollo de la investigación cuantitativa, básica y de campo, se tomaron a 2 grupos de enfermeras mediante asignación aleatoria para desarrollar el programa en un horizonte de 8 semanas. La herramienta de medición empleada fue el cuestionario de satisfacción laboral de Brayfield & Rothe.

Los resultados de la investigación revelaron que la puntuación promedio de satisfacción laboral percibida por el personal evaluado rondaba en 65.5 ± 9.9 previo a la intervención sobre capacitación en materia de inteligencia espiritual. Posterior al horizonte de tiempo de 8 semanas (2 meses) el nivel de satisfacción laboral subió a 72.5 ± 8.9 , indicador considerablemente superior al previamente expuesto. A modo de conclusión general sobre el estudio, se pudo establecer que el entrenamiento es un método eficaz para aumentar la satisfacción laboral. El aporte de este artículo a la investigación en curso es la relación directa entre las variables estudiadas dentro de la población y sector escogido.

Del mismo modo, la investigación *Effects of 'green' training on pro-environmental behaviors and job satisfaction: Evidence from the Italian healthcare sector* (Pinzone et al., 2019) buscó mostrar la relación entre la capacitación ecológica y la participación de los

empleados en comportamientos voluntarios proambientales, así como también determinar la relación entre la capacitación ecológica y la satisfacción laboral de los profesionales de salud. De acuerdo a los autores, la investigación se desarrolló en el sector salud, ya que es uno de los que genera mayor cantidad de contaminantes y que a su vez, cuenta con profesionales que debido a su formación y actividades rutinarias resulta poco probable que participen en capacitaciones relacionadas con el medio ambiente. Adicionalmente, se eligió la variable formación sobre bienestar laboral, ya que, en dicho sector la satisfacción de los profesionales es relevante porque influye en la calidad de la atención, satisfacción del paciente y resultados de salud. Es por ello que, para desarrollar la investigación cuantitativa, aplicada y de campo, se aplicó una encuesta a 260 profesionales de la salud.

Uno de los hallazgos fue que la formación ecológica aumenta el nivel de satisfacción laboral, ya que promueve el uso responsable de recursos y genera mayor concientización ambiental. Este artículo brinda un aporte diferente, ya que especifica que la formación ecológica se relaciona con la satisfacción laboral, lo cual sirve como base para que las empresas no solo se enfoquen en brindar programas formativos que tengan que ver directamente con el desarrollo de las funciones, sino que también apuesten por cursos que impacten en la vida laboral y personal de los colaboradores.

Por su parte, la investigación *Job satisfaction among health professionals in a federal tertiary hospital in Nigeria* (Lasebikan et al., 2020) buscó determinar el nivel de satisfacción laboral entre los profesionales de la salud en una institución de salud terciaria federal en Nigeria. De igual manera, los autores mencionan que la satisfacción laboral del personal asistencial es esencial para el diseño de motivación laboral y logros de eficiencia. La metodología aplicada fue del tipo cuantitativa, básica y de campo. Se realizaron 236 cuestionarios a trabajadores de salud.

Los resultados revelaron un nivel bajo de satisfacción laboral en la población encuestada, este indicador fue atribuido principalmente a remuneraciones económicas, patrocínios de aprendizaje y capacitación, sistemas de evaluación de desempeño, entre otros. Como aporte al presente estudio, el artículo expuesto evidencia la relación entre las variables examinadas en la investigación en curso, adicional a ello, la relación expuesta es aplicada al personal asistencial en evaluación dentro del sector salud.

Continuando con el análisis de las investigaciones, se tiene el artículo *Effects of effort-reward imbalance, job satisfaction, and work engagement on self-rated health among healthcare workers* (Ge et al., 2021) que planteó examinar la influencia del desequilibrio esfuerzo – recompensa, la satisfacción y el compromiso laboral de los trabajadores de la salud en su artículo. Los autores, justifican la relevancia del estudio en el impacto que posee el personal asistencial en la salud de las personas, pues es primordial que los médicos cuenten con salud para poder atender bien a sus pacientes. Sin embargo, cuidar de la salud de los médicos es complejo por el desarrollo de sus funciones, trabajos de turno noche, largas jornadas, manejo de pacientes, angustia emocional, entre otros. Para desarrollar la investigación cuantitativa, básica y de campo, se empleó un total de 1327 participantes.

Los resultados del presente artículo establecieron que solo el 40,1% de los trabajadores calificaron su salud como buena. El desequilibrio del esfuerzo y recompensas tuvo una correlación directa con la percepción de su salud, las asociaciones del desequilibrio esfuerzo versus recompensas y compromiso laboral fueron medidas a través de un indicador de satisfacción laboral. Los colaboradores evaluados afirmaron poseer un menor indicador debido a la compensación, el bienestar y las oportunidades de capacitación brindadas. Como aporte para la investigación en curso, se establece nuevamente la existencia de una relación directa entre la satisfacción laboral y la capacitación en el sector salud y colaboradores

asistenciales. Este artículo refuerza la necesidad del empleador de reconocer la labor de sus colaboradores a través de un paquete atractivo que haga mérito al esfuerzo invertido.

Adicional a ello, el artículo *Job satisfaction among health-care staff in township health centers in rural China: Results from a latent class analysis* (Wang et al., 2017) buscó identificar patrones de satisfacción laboral entre el personal de salud en las zonas rurales de China. Para desarrollar el estudio cuantitativo, básico y de campo, se aplicaron cuestionarios de 12 preguntas seleccionadas bajo la escala de Likert para medir la satisfacción laboral.

Los resultados de esta investigación demostraron lo siguiente: el 8,9% de la muestra con alta satisfacción laboral se denominó “clase satisfecha”; el 38,2% con baja satisfacción laboral se denominó “clase insatisfecha”; el 30,5% se categorizó como “clase insatisfecha a excepción de las relaciones interpersonales” y el 22,4% se identificó como “clase pseudo-satisfecha”. Luego de analizar los factores asociados a la satisfacción, se encontró como principales una baja especialización, falta de capacitación y desigualdad de ingresos.

Dichos hallazgos aportan a la presente investigación, ya que demuestran la relación entre las variables capacitación y satisfacción laboral en la población asistencial del sector salud. Adicionalmente, se tiene el cuestionario desarrollado bajo la escala Likert sobre la evaluación de satisfacción el cual será utilizado como referencia.

Por otro lado, la investigación *Army physician career satisfaction based on a medical corps survey para Military Medicine* (Wojcik et al., 2020) buscó determinar la relación entre la satisfacción laboral y la preparación para realizar las tareas de los médicos del ejército estadounidense mediante un estudio cuantitativo, básico y de campo.

Como resultado principal se tiene que el 80% de la población en cuestión solicitó capacitación en diversos temas para mejorar su percepción en términos de satisfacción

laboral. Las solicitudes fueron dirigidas hacia brindar mayor capacitación en la gestión de eventos formativos y en liderazgo. Como aportes al presente estudio se tiene la relación de la variable capacitación y satisfacción laboral en el sector de estudio.

De igual manera, la investigación *The Effects of Human Resources Practices on Perceived Organizational Support and Job Satisfaction in Pharmacy Industry of Bangkok City in Thailand* (Bundit et al., 2019) buscó determinar las influencias de las prácticas de RR.HH. en el Apoyo Organizativo Percibido (POS) y también en la satisfacción de los trabajadores de farmacéuticas de Bangkok en Tailandia.

Los resultados de la investigación aplicada, cuantitativa, básica y mixta mostraron que el correcto planeamiento y ejecución de las prácticas de RRHH como los procesos de capacitación, desarrollo, compensación y reclutamiento y selección en las empresas evaluadas, ha decantado en una influencia positiva en el “Apoyo Organizativo Percibido”, y a su vez, en la satisfacción laboral. Adicional a ello, el autor llega a la conclusión que una correcta ejecución de dichas prácticas favorecerá el desempeño de la organización. Ello aporta a la investigación en curso, ya que valida la relación de las variables.

Asimismo, el artículo *Job satisfaction of healthcare workers in Vietnam: A multilevel study para International Journal of Healthcare Management* (Tu Bui et al., 2020) buscó evaluar el nivel de satisfacción laboral entre el personal sanitario en los centros de salud comunitarios y explorar los determinantes a nivel individual y contextual. La investigación cuantitativa, básica y de campo tuvo una muestra de 1,666 colaboradores sanitarios.

Como resultado de la presente investigación se encontró que, la satisfacción laboral del personal sanitario presenta múltiples factores con los que se relaciona y/o condiciona, dentro de estos resaltan diversos atributos, siendo el más relevante, el ambiente de trabajo, y el menos valorado, el subsidio. El aporte que presenta este artículo a la investigación, se basa

en la relación entre las variables satisfacción laboral y capacitación, siendo la capacitación interpretada como un insumo generador de satisfacción o insatisfacción dependiendo la calidad percibida por el empleado. A esto se suma que, el estudio se desarrolló dentro del mismo sector y población afín a la desarrollada en la presente investigación.

Como último artículo internacional está la investigación *Performance management, Vigour, and training and development as predictors of job satisfaction in low-income workers* (Maleka et al., 2020) que buscó determinar si las prácticas de formación y desarrollo impactan en la satisfacción laboral de los trabajadores de bajos ingresos de Sudáfrica, mediante una investigación cuantitativa, básica, y mixta.

Los resultados mostraron que la práctica que más impacta en la satisfacción laboral es la gestión del desempeño, seguido del vigor, y la capacitación y el desarrollo como tercer predictor de dicha variable. Estos resultados validan la relación de ambas variables y a su vez pueden ser el punto de partida para las personas que busquen desarrollar estrategias para mejorar la satisfacción laboral desde el lado de la capacitación, desarrollo y vigor.

1.2. Antecedentes Nacionales

Una de las investigaciones realizadas en Perú, país en donde se analizará la relación de la capacitación y satisfacción laboral en los médicos asistenciales de las clínicas categoría III-I, es la desarrollada por Salazar (2020) en su artículo *Grado de satisfacción en la formación asistencial de médicos residentes de cirugía general de una universidad pública*. El objetivo del estudio fue determinar el grado de satisfacción en la formación asistencial de los médicos residentes de cirugía general de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por lo que, para desarrollar dicha investigación cuantitativa, descriptiva y de campo, se aplicó un cuestionario a 80 médicos residentes de cirugía general de la casa de estudios. Cabe

mencionar que, se realizó el estudio, ya que, el llevar a cabo una especialidad genera satisfacción, lo cual impacta en el desempeño del residente.

Uno de los resultados principales es que solo el 44% de la muestra se encontró satisfecha con la participación en cirugías. Así como también, se encontró satisfecha con el número de pacientes atendidos y número de preparaciones pre y post operatorias. El aporte al presente estudio parte de la validación de las variables, que, en este caso, se dan a conocer mediante la satisfacción con la formación académica asistencial de los médicos residentes en un contexto local peruano.

Adicionalmente, Sánchez (2016) en su investigación *Satisfacción e insatisfacción laboral, asociadas a capacitación continua de tecnólogos médicos en radiología* buscó determinar la asociación que existe entre la satisfacción laboral y la capacitación continua de tecnólogos médicos en radiología del sector público y privado en el año 2016. Al igual que Salazar (2020), este autor planteó desarrollar el tema porque hay pocas investigaciones que involucren al sector y sobre todo que estudien a los tecnólogos médicos. Para desarrollar la investigación cuantitativa, descriptiva y de campo, se aplicó un cuestionario a 140 tecnólogos médicos en radiología de sectores como Ministerio de Salud del Perú (MINSA), Seguro Social del Perú (ESSALUD) y el sector privado en donde participaron colaboradores de la Clínica Internacional sede San Borja y sede Lima y de la clínica Ricardo Palma.

Como parte de los resultados se tiene que, para los participantes las dimensiones más importantes de la satisfacción laboral son el crecimiento profesional y el logro. Luego de la capacitación continua, los hallazgos mostraron que las instituciones públicas (INEN y HNERM) obtuvieron mayores niveles de satisfacción, que los trabajadores de las instituciones privadas; sin considerar a los trabajadores de Clínica Internacional. La investigación aporta al presente estudio, ya que evalúa la relación de las variables y, además,

se sitúa en el país de la investigación, por lo que se considera un buen referente para determinar los hallazgos.

1.3. Base teórica

1.3.1. Capacitación

1.3.1.1. Definición de la capacitación

De acuerdo con Chacaltana y Sulmont (2004), la capacitación brinda determinadas habilidades, conocimientos, destrezas y competencias laborales. De igual manera, Guiñazú (2004) comenta en su artículo que, la capacitación es el proceso que desarrolla la capacidad de aprendizaje de los miembros a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes. Incluso, autores como Werther y Davis (2008) comentan que muchas veces la capacitación se otorga con el objetivo de solo capacitar al colaborador, pero culmina aportando aún más, ya que aumenta su desarrollo profesional y su potencial.

En línea con esto último, Martínez y Acosta (2012) definen la capacitación únicamente como un proceso de aprendizaje que busca perfeccionar los conocimientos técnicos del colaborador para que tenga un eficiente desempeño laboral (p.153). Mientras que, autores como Casanova (2003) argumentan que “la formación profesional debiera preparar no sólo para el trabajo en todas sus formas y modalidades, sino también para la vida en comunidad, para comprender las relaciones sociales y de trabajo y actuar en forma transformadora” (p.9). Esto quiere decir que, la formación profesional es una formación para el trabajo y para la ciudadanía.

Por su parte, Durán-Solórzano y Martínez-Minda (2020) en su investigación *Capacitación del talento humano y gestión de la calidad en instituciones del sector salud* comentaron que, la capacitación laboral se brinda como respuesta a la necesidad de las empresas por contar con trabajadores calificados, productivos y, sobre todo, actualizados en

conocimientos y técnicas de trabajo. Adicionalmente, los autores afirmaron que una de las ventajas de la capacitación es que “compone una de las principales inversiones en talento humano y una de las primordiales fuentes de satisfacción para el empleado y la organización” (Durán-Solórzano y Martínez-Minda, 2020, p.9).

Esta última afirmación complementa el argumento de que brindar capacitación a los empleados talentosos para mantenerlos actualizados en su trabajo les permite aprender nuevas habilidades que pueden ser usadas para mejorar su satisfacción (Rice et al., 1991, como se citó en Choo y Bowley, 2007).

Ahora bien, es importante mencionar la diferencia de la capacitación con la formación o desarrollo, términos que comúnmente se confunden. Según García (2011) la capacitación es una actividad que debe ser planeada, continua y permanente para proporcionar conocimiento y desarrollar habilidades para el puesto actual, mientras que la formación o desarrollo es la actividad que proporciona conocimientos al trabajador con potencial que puede ocupar otras posiciones en el futuro.

En cuanto a los beneficios de la capacitación, según Pereda y Berrocal (2002) la capacitación tiene un valor estratégico para las empresas, ya que, aumenta la productividad, mejora la imagen organizacional, mejora la calidad de los productos y/o servicios, disminuye la conflictividad entre los trabajadores y mejora la salud laboral. Asimismo, los autores comentaron que la capacitación también genera consecuencias para los trabajadores, ya que, se vuelven más competentes en su trabajo, son más empleables y mantienen una mayor salud y satisfacción laboral.

Por otro lado, Werther y Davis (2008) comentan que la capacitación no solo genera beneficios individuales u organizacionales, sino que a su vez aporta a las relaciones humanas a través de la mejora de la comunicación entre grupos e individuos, orientación de nuevos

empleados, viabilidad de políticas de la organización, cohesión de grupos, atmósfera de aprendizaje, etc.

1.3.1.2. Dimensionamiento de la capacitación

Los autores Choo y Bowley (2007) realizaron una investigación para evaluar la formación y desarrollo, y satisfacción laboral de los trabajadores de una franquicia de panadería de Australia. El objetivo del estudio consistió en determinar los factores que pueden evaluar si la capacitación tuvo éxito, ya que, de acuerdo al modelo de Kirkpatrick, la capacitación es evaluada en cuatro niveles siendo estos: la reacción del participante, el nivel de conocimiento adquirido, capacidad de modificar los comportamientos en base a lo aprendido y el impacto de la formación en los resultados de la empresa (Warr et al., 1999, como se citó en Choo y Bowley, 2007). Como bien mencionaron los autores Choo y Bowley (2007) ninguno de estos niveles evalúa la calidad del formador, el diseño del curso y la experiencia de aprendizaje del participante, lo cual es importante, ya que puede determinar el éxito o fracaso del programa formativo.

Por otro lado, (Veloso-Besio et al., 2018) propusieron evaluar una de las condiciones bajo las cuales el entrenamiento logra mejores resultados, la cual se refiere al nivel de intensidad de la capacitación. Según los autores una capacitación con intensidad baja hace referencia a un programa formativo con un periodo de tiempo largo, por ejemplo, un taller de 20 horas que se desarrolla en sesiones de 60 u 80 minutos. Mientras que, una capacitación con intensidad alta hace referencia a una capacitación con un periodo de tiempo más corto como, por ejemplo, desarrollar las mismas 20 horas en sesiones de uno o dos días seguidos.

A partir de lo señalado, se tomará como punto de partida, el dimensionamiento expuesto por Choo y Bowley, ya que las dimensiones definidas por los autores presentan mayor objetividad y claridad en la comprensión de la variable. Asimismo, los autores en cuestión provienen de una adaptación del método original de Kirkpatrick, a quien atribuyen la

falencia de no tener mapeado atributos importantes en la capacitación, por lo cual se toma a Choo y Bowley como dos autores más completos en la materia.

1.3.1.3. Definición de las dimensiones

- Calidad del Entrenador: Choo y Bowley (2007) hacen referencia a que el capacitador sea útil, esté bien preparado, sea paciente y brinde apoyo para completar todos los módulos del programa.

Adicionalmente, (Expósito et., al 2001) comenta que, la persona facilitadora debe desarrollar las siguientes habilidades metodológicas para desarrollar con éxito la capacitación:

- Confiar en los demás y su capacidad.
- Contar con una actitud democrática y participativa.
- Contar con paciencia y habilidad para escuchar.
- Tener apertura para desarrollar nuevas habilidades.
- Respetar las opiniones de los demás, sin imponer sus propias ideas.
- Crear un ambiente de confianza en los participantes.
- Conocer los procesos de la dinámica de grupo.
- Contar con sentido del humor.
- Escribir de manera clara, dibujar o visualizar conceptos.
- Contar con facilidad para expresarse claramente, resumir y sintetizar.
- Contar con destrezas en la presentación de nuevos contenidos.
- Saber trabajar en equipo.
- Estar al tanto de técnicas aptas para la capacitación de adultos/as.
- Saber manejar dinámicas en las diversas fases del evento.
- Ser creativo/a e innovador/a.
- Ser tolerante ante las críticas y contar con capacidad de autoevaluación

- Diseño del curso: Choo y Bowley (2007) hacen referencia a que los objetivos del programa deben ser relevantes para el trabajo de la audiencia, que los requisitos del deben ser bien comunicados y que la finalización de cada módulo y las evaluaciones utilizadas en el programa deben ser justas.

Asimismo, el artículo *El diseño del curso de capacitación*, menciona que, diseñar un curso requiere ejecutar ocho pasos: Definir la denominación del curso, los objetivos, el contenido temático, prever los medios y recursos didácticos, es decir, especificar qué materiales y soporte tecnológico se necesitarán, así como determinar la duración y el cronograma de desarrollo, establecer los conocimientos previos u otros requisitos, prever la relación de expositores del programa y determinar la evaluación en función a los objetivos del curso.

En la misma línea, García (2011) en su artículo *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*, menciona que el diseño del curso consta de seis puntos: definir y establecer el objetivo general del curso, desarrollar un plan general del curso, delimitar objetivos específicos por sesión, determinar la metodología a utilizar, desarrollar las unidades del curso y determinar los requerimientos de recursos.

- Experiencia de aprendizaje: De acuerdo a la definición de Choo y Bowley (2007) las actividades del programa deben ser prácticas y deben permitir dar retroalimentación, además que el programa debe ser desafiante y capaz de superar las expectativas de los participantes.

Por otro lado, el artículo del Ministerio de Educación (MINEDU) publicado en el portal web del Grupo Amauta e-business, detalla que las características de una experiencia de aprendizaje son las siguientes:

- Plantean situaciones, casos o desafíos retadores simulados o auténticos.

- Plantean preguntas para entender mejor la situación, comunican de manera clara el propósito del aprendizaje.
- Comunican el resultado esperado y definen los criterios para autoevaluación y retroalimentación.
- Incentivan que el estudiante estudie y comprenda qué conocimientos y habilidades posee y requiere.
- Fomenta el uso combinado de diversas competencias.
- Motivan a que los estudiantes desarrollen el pensamiento complejo y sistémico.
- Permiten a los estudiantes abordar distintos caminos para afrontar el reto.
- Brindan la posibilidad de generar alternativas de solución.
- Promueven que el estudiante fortalezca su competencia TIC y gestione de manera autónoma su aprendizaje.

1.3.2. Satisfacción laboral

1.3.2.1. Definición de satisfacción laboral

De acuerdo a Newstrom (2011) la satisfacción laboral se define como el conjunto de emociones y/o sentimientos sobre los cuales los colaboradores consideran a su trabajo (p. 218). Otros autores como Chinyere y Uloma (2015) la refieren como la responsable de una mejora en la productividad, esfuerzo, absentismo, rotación y relaciones laborales. Esto coincide con lo planteado por Chiavenato (2017), quien relaciona la satisfacción laboral con el logro de las metas organizacionales.

Por otro lado, Roelen, y Groothoff (2008) conceptualizan la satisfacción laboral por atributos, tales como variedad de tareas, condiciones de trabajo, carga laboral y perspectivas profesionales. Asimismo, Sansgiry y Ngo (2003) definen que la variable puede ser vista por factores intrínsecos y extrínsecos.

En cuanto a la definición de satisfacción laboral en el sector salud existen autores como (García Ramos et al., 2007) que argumentan que esta variable es un indicador medido por la calidad de servicio y desarrollo organizacional. Asimismo, los autores plantean que, la satisfacción laboral es la percepción del colaborador sobre qué tanto el empleador satisface sus necesidades.

Tal y como se ha visto previamente, la satisfacción laboral es un concepto que puede ser abordado desde muchas interpretaciones, sin embargo, todas poseen un común denominador, y es que genera beneficios más allá del bienestar del colaborador frente al desarrollo de sus funciones.

Autores como (Salinas et al., 1994) en su artículo *La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica* plantean que la satisfacción laboral percibida por el colaborador impactará en el desarrollo de sus funciones, lo cual a su vez será un factor determinante en la calidad de atención que puedan ofrecer.

En el mismo escenario Delgado y Di Antonio (2010) en su investigación *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*, plantean que, la motivación laboral es un proceso a través del cual, los colaboradores satisfacen sus necesidades y a su vez generan valor para la organización a través del logro de metas organizacionales. Si bien motivación y satisfacción laboral no se rigen bajo el mismo concepto, la motivación laboral genera el impulso previo a la realización de una acción que generará satisfacción laboral finalmente (EcuRed, 2011). Esto se complementa con la investigación realizada por Marin y Placencia (2017) *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*, quienes en el desarrollo de su investigación evidencian la relación positiva entre ambos conceptos.

1.3.2.2. Dimensionamiento de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral con el pasar del tiempo ha sido definida por diversos autores, entre ellos se tiene a Meliá y Peiró (1989), quienes definen a la satisfacción laboral como una variable medible a través de subdivisiones que representan atributos relevantes. Estos autores, con el fin de medir la variable en contextos organizacionales, proponen cuestionarios como el S20/23, compuesto de cinco dimensiones, siendo ellas las siguientes:

- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con el espacio físico.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas.
- Satisfacción con el trabajo.
- Y finalmente, satisfacción con la participación.

Por su parte, Locke bajo la premisa de que cualquier atributo para la presente variable debe ser estrictamente laboral, propone como dimensiones, atributos individuales o del trabajo que impactan en la satisfacción de una persona respecto a su labor (Locke, 1976, como se citó en Ruiz, 2009). Este mismo autor dimensiona a la satisfacción laboral del siguiente modo:

- Satisfacción con el trabajo.
- Satisfacción con el salario.
- Satisfacción con las promociones.
- Satisfacción con el reconocimiento.
- Satisfacción con los beneficios.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con la supervisión
- Satisfacción con los compañeros de trabajo.
- Satisfacción con la empresa y el directorio

Así también se encuentra Marquez-Pérez (1987) quien define a la satisfacción laboral como la actitud de un colaborador en su empleo. Las dimensiones propuestas por la autora en mención, se basan en determinantes de satisfacción laboral y son las siguientes:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.

Finalmente, por parte de Herzberg (1968) a través de la teoría bifactorial de la motivación, se establecen dos tipos de determinantes asociados a la satisfacción o la insatisfacción. Su teoría se basa en la existencia de dos factores, uno capaz de no generar motivación, pero sí insatisfacción, y otro factor capaz de generar neutralidad por su ausencia y un estado superior, pleno y motivado por su existencia. Herzberg establece como dimensiones del estudio bifactorial los factores higiénicos y motivacionales siendo en el mismo orden descrito los responsables de clasificar las necesidades extrínsecas e intrínsecas.

A partir de lo expuesto y con relación al análisis previamente realizado de las dimensiones de Meliá y Peiró, Locke, Marquez-Pérez y Herzberg, se tomará como punto de partida el modelo expuesto por Locke. Esto debido a que, el planteamiento de las dimensiones define a la variable satisfacción de una manera detallada, lo cual otorga al investigador la posibilidad de explorar individualmente los atributos más interesantes.

1.3.2.3. Definición de las dimensiones:

A continuación, se explican las dimensiones de la satisfacción laboral planteadas por Edwin Locke (1976) en su estudio *The Nature and Causes of Job Satisfaction* que a su vez fue interpretado por Ruiz (2009):

- Satisfacción con el trabajo: Definida como el interés genuino y amor por la actividad misma. Relacionada con la pasión por el cumplimiento de estándares de excelencia a

modo de logros. Asimismo, se le relaciona a la dimensión con el desafío mental que supone el desarrollo del trabajo, el cual lleva a aprender cosas nuevas y crecer como profesional. Esta dimensión está relacionada con la creencia de que el trabajo realizado contribuye a un objetivo más grande (Locke, 1976).

- Satisfacción con el salario: Se define como la percepción por parte del colaborador sobre la justicia aplicada en cuanto a tanto los lineamientos regulatorios del pago, así como los importes asignados. El insight propuesto por el autor, asegura que si el pago es alto muy rara vez surgirá la idea de que se les paga demasiado (Locke, 1976).
- Satisfacción con las promociones: Definida como la satisfacción respecto a las oportunidades de desarrollo, crecimiento y procesos justos (Locke, 1976). Así también, se define como las oportunidades de formación o desarrollo de cimientos para posteriores promociones (Locke, 1976, como se citó en Ruiz, 2009).
- Satisfacción con el reconocimiento: Se define como la satisfacción desarrollada por las aprobaciones, elogios y cuán loable resultan las funciones desarrolladas, así como las críticas recibidas por el mismo proceso (Locke, 1976, como se citó en Ruiz, 2009).
- Satisfacción con los beneficios: Definida como la satisfacción obtenida por pertenecer a una organización competitiva con organizaciones similares en cuanto a beneficios, cuantos más beneficios, mejor. Se establece dentro de estos beneficios, contar con condiciones de trabajo saludables y seguras (Locke, 1976).
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: Se define como la satisfacción obtenida por aspectos laborales relevantes y necesarios para el colaborador, tales como, flexibilidad de tiempos, descansos y ambientes de trabajo correctos (Locke, 1976, como se citó en Ruiz, 2009).
- Satisfacción con la supervisión: Definida como la satisfacción respecto al líder, basada en principios como confianza en la competencia, integridad y buena voluntad de este. Se

genera a partir de la percepción sobre líderes que tienen claro cuáles son sus objetivos laborales y quienes dan reconocimiento, crédito y felicitaciones justas. Se relaciona con líderes considerados y respetuosos (Locke, 1976).

- Satisfacción con los compañeros de trabajo: Se define como la satisfacción laboral generada por poseer un ambiente agradable, cooperativo y honesto con compañeros de trabajo competentes en el desarrollo de su trabajo (Locke, 1976).
- Satisfacción con la empresa y dirección: Se define como la satisfacción generada por contar con altos mandos competentes caracterizados por poseer capacidad en el engranaje de piezas para promover a la organización hacia el éxito. A esto se suma como requisito la honestidad (Locke, 1976).

1.4. Glosario de términos

Colaboradores asistenciales: Según el D. S No 1153-Diario El Peruano, pertenecen a dicha categoría, los profesionales de salud, el personal técnico y auxiliar asistencial que desarrollan funciones en los diferentes servicios de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).

Categoría III-I del sector salud: Según la R. M No 546-2011-MINSA, el tercer nivel de atención comprende a las instituciones que cuentan con “una mayor especialización y capacidad resolutive en cuanto a recursos humanos y tecnológicos dirigidos a la solución de necesidades de salud” (Ugarte, 2011, p.8).

2. CAPÍTULO II: PLAN DE INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del problema

Hoy en día, el personal de salud ha cobrado un rol mucho más importante no solo a nivel privado o público de un país, sino más bien a nivel mundial. Esto se debe a la pandemia

ocasionada por el COVID-19 en la cual nos encontramos y que ha generado que el personal de salud asuma un rol fundamental para frenar el continuo crecimiento de este virus, muchas veces bajo condiciones de trabajo riesgosas y sin todas las disposiciones de prevención esperadas (CNN Español, 2021). Frente a ello, la OMS (2020) destacó la importancia de proteger a los trabajadores de salud, afirmando que, tristemente, alrededor del 14% de la población contagiada corresponde al personal de salud.

Adicional a lo expuesto previamente, Carrasco – Cortez (2014) en su artículo *Los trabajadores de salud, los actores olvidados de las reformas*, menciona que, los colaboradores de este sector son los actores olvidados de las reformas, ya que se cuenta con poco recurso humano para atender la creciente demanda, existe centralidad de oportunidades laborales, precarización del empleo y alta rotación del personal. En la misma línea, Inga y Arosquipa (2019) mencionan en su artículo *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*, que el actual sistema de salud del Perú se encuentra fragmentado por la falta de inversión y gestión de los recursos que no responden a las necesidades de la población.

Haciendo referencia a la densidad de recursos humanos del sector salud por habitantes para el país, en el año 2018 se tuvo una densidad demográfica de 13.6 médicos, 15.6 enfermero(a)s, 5.3 obstetras y 34.5 RHUS (Recursos Humanos de la Salud) por cada 10,000 habitantes (MINSAs, 2018). Esta situación resulta alarmante, ya que tal y como menciona Carrasco - Cortez (2014) previamente, el recurso humano es escaso. En complemento a lo referido, el diario El Peruano (2020) señala que:

El Perú invierte cerca del 3% de su producto bruto interno (PBI) en la salud, cifra menor si se toma en cuenta que varios países de América Latina dedican hasta el 6% y otros, como Cuba y Estados Unidos, entre el 8% y el 10% (p.1).

El presente estudio buscará determinar la relación entre la capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales de las clínicas de la categoría III-I de Lima Metropolitana, que, según la Resolución ministerial n° 546-2011-MINSA, tienen como funciones promover, prevenir, recuperar, rehabilitar y gestionar la salud mediante actividades como consulta externa, emergencia, hospitalización, centro quirúrgico, entre otros.

Estas actividades son justamente las que responden a las necesidades de la población peruana, ya que según el diario El Correo (2020) las diez enfermedades que más afectan a los peruanos son: males respiratorios, infecciones de vías respiratorias, problemas dentales, males urinarios, trastorno de dientes, dorsopatías, traumatismo, gastritis y gastroenteritis.

Así también, como indicador de relevancia en la determinación del problema del estudio, se presenta la concentración de estos establecimientos en el país, siendo a nivel nacional, la región de Lima, aquella que cuenta con mayor cantidad de establecimientos de salud sean públicos o privados pertenecientes a la categoría III - I (SUSALUD, 2021). A continuación, se presenta una tabla resumen de los centros de salud públicos y privados del país a 2021 que pertenecen a la categoría III – I.

Tabla 1:*Distribución de Centros de Salud Categoría III - I, Perú 2021*

Departamento	Provincia	Distrito	Nombre del establecimiento	Categoría III-1
AREQUIPA	AREQUIPA	AREQUIPA	HOSPITAL GOYENEICHE	1
			HOSPITAL NACIONAL III-1 CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO	1
			HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	1
CALLAO	CALLAO	BELLAVISTA	HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN DE LA RED ASISTENCIAL SABOGAL	1
			HOSPITAL NAVAL	1
			NAC. DANIEL A. CARRION	1
CUSCO	CUSCO	CUSCO	HOSPITAL DE APOYO DEPARTAMENTAL CUSCO	1
		SANTIAGO	ANTONIO LORENA DEL CUSCO	1
		WANCHAQ	ADOLFO GUEVARA VELASCO	1
JUNIN	HUANCAYO	EL TAMBO	HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE	1
LA LIBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO	1
			REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO	1
			VICTOR LAZARTE ECHEGARAY	1
LAMBAYEQUE	CHICLAYO	CHICLAYO	HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO	1
			HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE	1
LIMA	LIMA	COMAS	HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES	1

		EL AGUSTINO	HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE	1
		JESUS MARIA	CLINICA SAN FELIPE S.A.	1
			HOSPITAL MILITAR LUIS ARIAS SCHEREIBER	1
			HOSPITAL NACIONAL POLICIA NACIONAL DEL PERU GRAL PNP LUIS N. SAENZ.	1
		LIMA	HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA	1
			NACIONAL DOS DE MAYO	1
		MAGDALENA DEL MAR	HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA	1
		MIRAFLORES	AUNA CLÍNICA DELGADO	1
			HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AEREA DEL PERU	1
		PUEBLO LIBRE	HOSPITAL DE APOYO SANTA ROSA	1
		SAN BORJA	CLINICA SAN BORJA	1
		SAN ISIDRO	CLINICA RICARDO PALMA	1
		SAN JUAN DE MIRAFLORES	HOSPITAL MARIA AUXILIADORA	1
		SAN MARTIN DE PORRES	HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA	1
		SANTA ANITA	HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN	1
LORETO	MAYNAS	PUNCHANA	HOSPITAL III IQUITOS	1
			HOSPITAL REGIONAL DE LORETO "FELIPE SANTIAGO ARRIOLA IGLESIAS"	1
PIURA	PIURA	CASTILLA	HOSPITAL III JOSE CAYETANO HEREDIA	1
		Total general		34

Nota. Adaptado de SUSALUD, 2021.

Esta situación llevada al sector privado se mantiene, siendo Lima Metropolitana la única provincia que cuenta hoy en día con clínicas categoría III - I. (SUSALUD, 2021). En la tabla detallada a continuación se puede apreciar la distribución a nivel nacional.

Tabla 2:

Distribución de Clínicas Privadas Categoría III - I, Perú 2021

Departamento	Provincia	Distrito	Nombre del establecimiento	Categoría III-1
LIMA	LIMA	JESUS MARIA	CLINICA SAN FELIPE S.A.	1
		MIRAFLORES	AUNA CLÍNICA DELGADO	1
		SAN BORJA	CLINICA SAN BORJA	1
		SAN ISIDRO	CLINICA RICARDO PALMA	1
Total general				4

Nota. Adaptado de SUSALUD, 2021.

En cuanto a la relevancia de las variables del presente estudio, según Rivera (2018) la variable satisfacción es importante, ya que permite entender el comportamiento de los trabajadores de la salud y su efecto en la atención del paciente. Incluso estudios afirman que “los médicos con bajos niveles de satisfacción laboral son más propensos a permitir que el personal auxiliar redacte recetas sin la debida supervisión” (Melville, 1980, como se citó, 2018, p.18).

Por su parte, la variable capacitación aplicada en el análisis del personal asistencial como enfermeras, guarda relevancia del mismo modo. Esta variable contribuye en la valorización de las labores, capacidad resolutive, entre muchos otros beneficios más, sin embargo, destaca el apoyo en mejores resultados en pacientes y menor cantidad de eventos adversos. (Peña, 2019)

Es así como que, a partir de lo detallado, se busca dar respuesta a la interrogante ¿existe una relación entre la capacitación y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III - I en Lima Metropolitana 2021?

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021?

2.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo se relaciona la calidad del entrenador y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021?

- b. ¿Cómo se relaciona el diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021?
- c. ¿Cómo se relaciona la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021?

2.2.3. Hipótesis general

Existe una relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

2.2.4. Hipótesis específicas

- a. Existe una relación directa entre la calidad del entrenador y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.
- b. Existe una relación directa entre el diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.
- c. Existe una relación directa entre la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado de salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

2.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la calidad del entrenador y la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III - I en Lima Metropolitana 2021
- b. Determinar la relación entre el diseño del curso y la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.
- c. Determinar la relación entre la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

2.4. Justificación de la investigación

El presente estudio pretende demostrar la relación existente entre la capacitación y satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector salud para las clínicas categoría III – I en Lima Metropolitana 2021.

Con relación a la justificación práctica del presente estudio, (Hernández et al., 2014) establecen dos interrogantes en torno a la utilidad de un estudio: ¿Esta ayudará a resolver alguna problemática existente?, ¿La investigación posee implicaciones trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos? La respuesta a ambas preguntas por parte del estudio en marcha es, sí. La presente investigación busca determinar la relación entre la

satisfacción laboral y la capacitación en un personal altamente crítico, el cual administra la salud y ha sido altamente olvidado en reformas de mejora, tal y como menciona (Carrasco – Cortez., 2014).

El éxito en el desarrollo de las funciones de un colaborador, en términos de desempeño se puede atribuir a la satisfacción laboral que posee, tal y como afirma Boada (2019). A esto se suma (Habtamu et al., 2021) quien define la variable como un sentimiento emocional positivo en el entorno laboral, y herramienta fundamental para mejorar la seguridad del paciente, la eficiencia y el desempeño.

Según el artículo de Conexión ESAN (2017), la variable capacitación es un insumo necesario para que los colaboradores de las organizaciones cuenten con habilidades y/o competencias necesarias para desarrollarse de manera eficiente dentro de la empresa. Dicha afirmación es aplicable a los colaboradores asistenciales del sector salud, ya que, tal y como afirma Zeron – Gutiérrez y Montaña – Fernández (2017), la capacitación del personal de salud mejora la atención brindada a los pacientes.

Al poder alinear las variables del estudio en un sector y personal tan importante, los hallazgos que se susciten posterior a la presente investigación servirán no solo como soporte para la mejora en la vida de los colaboradores asistenciales desde el frente de satisfacción laboral, sino que conllevará al alcance de nuevos hitos en el sector y país por contar con personal altamente capacitado y alineado a las prácticas organizacionales.

En cuanto a la categoría III-I del sector salud, según la R. M No 546-2011-MINSA, el tercer nivel de atención comprende a las instituciones que cuentan con “una mayor especialización y capacidad resolutive en cuanto a recursos humanos y tecnológicos dirigidos a la solución de necesidades de salud” (Ugarte, 2011, p.8). La premisa expone que el recurso humano de estas instituciones debe ser el mejor en su campo, por lo que se pretende conocer

si este mismo nivel exigido se aplica a las prácticas de recursos humanos que estas instituciones desarrollan.

En cuanto a la justificación académica, el presente estudio no solo será un importante referente para futuros investigadores que tengan como objetivo conocer la relación entre ambas variables en el sector salud, sino también permitirá que, a partir del diseño y aplicación del cuestionario, se obtengan hallazgos que incentiven acciones de mejora de las variables estudiadas en dicho sector.

Esta investigación es relevante, ya que busca generar conocimiento a partir de la validación de un tema fundamental como lo es la relación entre la capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores del sector salud, el cual pese a ser un sector relevante, es uno de los menos investigados y gestionados desde el área de recursos humanos (Carrasco – Cortez 2014), hecho que puede motivar a futuros investigadores a apasionarse por el tema.

El presente estudio adicionalmente fundamenta su relevancia en la profunda investigación de fuentes realizada, la cual podrá ser un referente a nivel local como internacional en el ámbito de la gestión de recursos humanos en el sector salud. Asimismo, se implementará una herramienta de medición propia y/o adaptada al contexto local, la cual estará disponible para que futuros investigadores puedan usarla al realizar algún proceso de medición y mejora en el campo de estudio.

2.5. Limitaciones del estudio

Se proyecta que, por la pandemia actual y emergencia sanitaria, la recolección de información se realizará de manera virtual, con la finalidad de evitar el riesgo de contagio de los tesisistas frente a la COVID-19. Esta situación genera cierta limitación sobre el control de quiénes realicen la encuesta, por lo que se aplicarán preguntas filtro en el instrumento que permitan asegurar que los encuestados sean personas del público objetivo. Asimismo, se presenta como segunda limitante la alta carga laboral del personal en estudio ocasionada por

la pandemia. Ante ello, se construirá el instrumento con preguntas puntuales, afín de que pueda ser desarrollado en un rango de tiempo prudente que asegure la fiabilidad de las respuestas y disponibilidad de los encuestados.

Por otro lado, la tercera limitante es la poca investigación desarrollada a nivel local, lo cual supone un reto al contextualizar los hallazgos encontrados en artículos internacionales que buscan determinar la relación de las variables en cuestión. Ante ello se ha abordado como alternativa de solución, contextualizar el estudio con antecedentes pertenecientes al mismo sector y población afín en distintas partes del mundo.

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE TRABAJO

3.1. Nivel de investigación

De acuerdo a (Hernández et al., 2014) existen cuatro alcances para el proceso de investigación cuantitativa: exploratorio, descriptivo, correlacional y causal. El presente estudio es correlacional, ya que, busca determinar la relación entre dos o más variables, que, en este caso, resultan ser la capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales de clínicas privadas de categoría III – I en Lima Metropolitana 2021.

En cuanto al tipo de investigación según sus objetivos, puede ser básica, si se busca descubrir nuevos conocimientos y aplicada, si se plantean hipótesis para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad (Nicomedes, 2018). En este sentido, la presente investigación es aplicada, ya que más allá de afirmar la relación entre la satisfacción laboral y la capacitación de los trabajadores del sector salud, busca impulsar la mejora de las prácticas de Recursos Humanos (RR. HH), específicamente desde el área de capacitación, con el fin de contrarrestar el déficit de la gestión del capital humano en el sector salud (Carrasco – Cortez, 2014).

3.2. Diseño de investigación

Según los autores (Hernández et al., 2014) la investigación puede ser experimental, si se manipulan las variables, y no experimental, si se observan y analizan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural. De acuerdo con este último punto, el presente estudio es no experimental, ya que, para determinar la relación entre la capacitación y satisfacción laboral, las variables no serán manipuladas. Además, es del tipo transeccional correlacional, ya que, busca describir la relación entre la capacitación y satisfacción laboral en un momento determinado, siendo este el año 2021.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población está conformada por los colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III - I de Lima Metropolitana 2021 que, según el D.S No 1153-Diario El Peruano, pertenecen a dicha categoría, los profesionales de salud, el personal técnico y auxiliar asistencial que desarrollan funciones en los diferentes servicios de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).

De acuerdo con el Compendio Estadístico: Información de Recursos Humanos del Sector Salud (2019), al cierre del ejercicio 2018 la población de colaboradores del total del sector salud a nivel nacional ascendió a 282 808 colaboradores, distribuidos en profesionales, técnicos y auxiliares tanto administrativos como asistenciales.

Tabla 3:

Distribución de colaboradores del sector salud Perú, 2018

Grupo Ocupacional	fi	hi%
Profesionales Asistenciales	138,564	49%
Técnicos Asistenciales	65,756	23%
Auxiliares Asistenciales	9,310	3%
Profesionales Administrativos	19,579	7%
Técnicos Administrativos	37,374	13%
Auxiliares Administrativos	12,225	4%
Totales	282,808	100%

Nota. La tabla detallada previamente muestra la frecuencia absoluta y relativa del grupo asistencial descrito para el periodo 2018. Adaptado de MINSa, 2019.

A partir de la tabla previamente detallada se puede observar que, la proporción estimada de colaboradores asistenciales en el país al cierre del 2018 considerando a los profesionales, técnicos y auxiliares asistenciales, asciende a aproximadamente 75.54% del total de empleados del sector salud.

En cuanto a las instituciones que forman parte del estudio, son las siguientes: AUNA Clínica Delgado, Clínica San Felipe, Clínica Ricardo Palma y SANNA Clínica San Borja, las cuales conforman la totalidad de instituciones que se categorizan en Lima Metropolitana como clínicas privadas categoría III – I al 2021. (Superintendencia Nacional de Salud [SUSALUD], 2021).

Según la (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria [SUNAT], 2021), la suma de trabajadores en planilla de las clínicas previamente mencionadas asciende a 5 021 colaboradores, de los cuales 2 049 pertenecen a AUNA Clínica Delgado, 915 a Clínica San Felipe, 730 a SANNA Clínica San Borja y 1 327 a Clínica Ricardo Palma.

Para delimitar la población, se tiene que el 75.54% de colaboradores corresponde al grupo asistencial considerando la cifra estimada por el MINSa. En este sentido, las clínicas categoría III - I poseen una población total de 3 795 colaboradores asistenciales, siendo 1 548 de AUNA Clínica Delgado, 692 de Clínica San Felipe, 1 003 de Clínica Ricardo Palma y 552 de SANNA Clínica San Borja.

Tabla 4:

Ajuste Colaboradores Asistenciales Clínicas categoría III – I Lima Metropolitana, 2021

Clínicas III - I	Cantidad de Trabajadores	Cantidad de Trabajadores Asistenciales
AUNA Clínica Delgado	2049	1548
Clínica San Felipe	915	692
Clínica Ricardo Palma	1327	1003
SANNA Clínica San Borja	730	552

Totales	5021	3795
----------------	-------------	-------------

Nota. La tabla detallada previamente muestra la cantidad de colaboradores de las clínicas en estudio y su ajuste a cantidad asistencial. Adaptado de SUNAT, 2021.

3.3.2. Muestra

Según (Hernández et al., 2014) la muestra es un subgrupo representativo de la población de interés sobre el cual, se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse con precisión. En la presente investigación, la muestra estará conformada por un grupo de colaboradores asistenciales de las clínicas de la categoría III-I de Lima Metropolitana.

El tipo de muestreo a aplicar será probabilístico y aleatorio simple, esto debido a que un muestreo probabilístico es representativo y permite generalizar, además que es el que mejor se adapta a investigaciones de correlación o causalidad. Por parte de la aleatoriedad, será desarrollada con la finalidad de otorgar a cada individuo de la población una misma probabilidad de ocurrencia. (Hernández et al., 2014)

Técnica de Muestreo

Para determinar el tamaño de la muestra, se empleará la fórmula para una población finita, debido a que se tiene el número de colaboradores asistenciales de cada institución, y que la suma de ellos representa una suma inferior a 99 999 personas.

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

Tamaño de la población (N): 3 795

Nivel de confianza (Z): 95%

Margen de error (d): 5%

Proporciones (p y q): 0.5

Aplicando dicha formula, esta se vería desarrollada del siguiente modo.

$$n = \frac{3\,795 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(3\,795 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 349$$

De esta manera, la muestra del estudio se verá representada por 349 colaboradores asistenciales de las instituciones previamente referidas.

Adicionalmente, con la finalidad de incrementar la precisión de la muestra calculada, se consideró la estratificación de la misma a partir de las 4 instituciones evaluadas en el estudio.

$$fh = \frac{nh}{Nh}$$

$Nh = 3\,795$ colaboradores asistenciales de las clínicas privadas categoría III – I de Lima Metropolitana 2021.

$nh = 349$ es el número de colaboradores a encuestar.

$$fh = \frac{349}{3795} = 0.0919$$

$fh = 0.0919$ es la fracción constante de la estratificación de la muestra.

De este modo, la muestra por institución se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 5:

Muestra probabilística estratificada de colaboradores evaluados

Institución	Total de Colaboradores Asistenciales	Muestra
AUNA Clínica Delgado	1,548	142
Clínica San Felipe	692	64
Clínica Ricardo Palma	1,003	92
SANNA Clínica San Borja	552	51
Totales	3,795	349

Nota. La tabla detallada previamente considera la muestra total estratificada por Institución considerando la fracción constante multiplicado por el total de colaboradores asistenciales.

3.4. Operacionalización de las variables

Tabla 6:*Operacionalización de la Variable: Capacitación*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
Calidad del Entrenador	Facilidad de expresión	1. Los capacitadores que se expresan y sintetizan la información de manera clara facilitan mi entendimiento de la capacitación.	(1) Muy en desacuerdo
	Destreza en nuevos contenidos	2. Cuando los capacitadores conocen las nuevas tendencias y las aplican en el curso, me siento más motivado por aprender.	
	Soporte del capacitador	3. El soporte y acompañamiento brindado por los capacitadores me permite lograr los objetivos del curso.	
	Paciencia y tolerancia del capacitador	4. Contar con capacitadores pacientes y tolerantes me brinda mayor confianza y seguridad para participar en el curso.	
	Actitud democrática	5. Es importante la actitud democrática de los capacitadores para el desarrollo adecuado de la capacitación.	
	Creatividad e innovación	6. Contar con capacitadores creativos e innovadores hace que el curso se desarrolle de manera más interesante.	
Diseño del Curso	Objetivos del programa	7. Considero que la capacitación que se desarrolla en base a mis intereses y necesidades laborales me permite realizar mejor mis funciones.	(2) En desacuerdo
	Comunicación de requisitos y exigencias	8. Tener claro los requisitos y exigencias de los cursos me ayuda a desenvolverme en la capacitación de una mejor manera.	(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
	Evaluación según objetivos	9. Una capacitación que evalúa en función a sus objetivos planteados representa una medición correcta del entendimiento.	(4) De acuerdo
	Definir contenido temático	10. Conocer los temas que se abordarán en cada sesión del curso me motiva a participar activamente en su desarrollo.	
	Uso de herramientas tecnológicas	11. El uso de herramientas tecnológicas colaborativas favorece mi aprendizaje y participación en el curso.	(5) Muy de acuerdo
Experiencia de Aprendizaje	Dinamismo de actividades	12. El desarrollo de actividades dinámicas y prácticas me permiten tener una buena experiencia de aprendizaje.	
	Percepción de desafío del programa	13. Una capacitación desafiante representa un reto que me motiva a dar lo mejor de mí.	
	Retroalimentación	14. La retroalimentación brindada por los capacitadores mejora mi experiencia de aprendizaje.	
		15. Contar con retroalimentación durante y posterior a una sesión de capacitación contribuye a mi aprendizaje continuo.	
	Gestión autónoma del aprendizaje	16. Decidir mis horarios de capacitación me permite tener una buena experiencia de aprendizaje.	
		17. Proponer los temas que necesito reforzar para desarrollar mejor mis funciones desarrolla mi aprendizaje autónomo.	
Desarrollo de casuísticas	18. Desarrollar casuísticas acordes a la capacitación desarrolla mi pensamiento analítico.		

Nota: La tabla previamente expuesta se basa en la teoría y dimensiones propuestas por Choo y Bowley (2007) aplicado al estudio en marcha.

Tabla 7:*Operacionalización de la Variable: Satisfacción Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
Satisfacción con el Trabajo	Interés genuino por el trabajo	19. Siento un interés genuino y amor por la actividad de mi trabajo y mis funciones.	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo
	Desafío mental	20. Mi trabajo representa un desafío mental retador.	
	Creencia de un propósito superior	21. Siento que mi trabajo obedece a un propósito superior.	
Satisfacción con la Supervisión	Competencia del líder	22. El líder de mi equipo es un profesional competente.	
	Integridad y buena voluntad del líder	23. El líder de mi equipo es una persona íntegra.	
		24. El líder de mi equipo posee buena voluntad hacia mí y hacia mis compañeros.	
Reconocimiento por parte del líder	25. El líder de mi equipo reconoce mi desempeño de manera adecuada.		
Satisfacción con los Compañeros de Trabajo	Ambiente laboral	26. Existe un excelente ambiente laboral en mi organización.	
	Competencia de compañeros	27. Mis compañero(a)s son competentes en sus puestos de trabajo.	
	Honestidad de compañeros	28. Mis compañero(a)s son personas honestas.	
Satisfacción con el Salario	Equidad salarial	29. En mi trabajo los sueldos se distribuyen de manera equitativa y justa.	
	Importes asignados.	30. Siento que el monto de mi retribución salarial está acorde a las funciones que realizo.	
Satisfacción con el Reconocimiento	Aprobación percibida	31. Mi accionar en el trabajo es reconocido y aprobado.	
Satisfacción con las Condiciones de Trabajo	Flexibilidad de tiempos	32. Mis actividades laborales cuentan con flexibilidad de horarios.	
	Ambientes de trabajo correctos	33. La infraestructura y los ambientes de trabajo son adecuados para el cumplimiento de mis funciones.	
Satisfacción con las Promociones	Formación y crecimiento	34. Existen oportunidades de formación y crecimiento en mi organización.	
	Procesos Justos.	35. Las promociones y los ascensos en mi organización se realizan en base a la meritocracia.	
Satisfacción con los Beneficios	Competitividad de compensación no monetaria	36. Mi empleador ofrece beneficios competitivos en relación con su competencia (alimentación, movilidad, horario flexible, entre otros)	
Satisfacción con la Empresa y Dirección	Competencia de directores	37. El equipo que dirige la organización está conformado por personas competentes.	
	Honestidad de directores	38. El equipo que dirige la organización está conformado por personas honestas.	

Nota: La tabla previamente expuesta se basa en la teoría y dimensiones propuestas de Locke (1976) aplicado al estudio en marcha.

3.5. Descripción del instrumento

Para determinar la relación entre las variables en cuestión, se realizó una encuesta dirigida a los colaboradores asistenciales de las clínicas privadas categoría III-I de Lima Metropolitana en el año 2021. Este cuestionario consta de 38 aseveraciones relacionadas a la variable capacitación y satisfacción laboral. En cuanto a la escala de medición, se consideró la escala Likert que es el “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández et al., 2014, p.238) Esta escala contiene las siguientes afirmaciones (1) Muy en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; (4) De acuerdo; (5) Muy de acuerdo.

La validación de los cuestionarios fue realizada por tres especialistas con grado académico de Magister en Recursos Humanos quienes certificaron el instrumento bajo tres requisitos:

- Pertinencia: Este punto se refiere al concepto teórico planteado para la aseveración.
- Relevancia: Se refiere a si la aseveración empleada representa al componente o dimensión específica de la variable.
- Claridad: Hace referencia a la claridad con la que se describe la aseveración, concisa, exacta y directa.

Por un lado, para analizar la capacitación, se realizaron aseveraciones considerando las tres dimensiones de la teoría de Choo y Bowley (2007):

- Calidad del Entrenador
- Diseño del curso
- Experiencia de aprendizaje

Por otro lado, para analizar la satisfacción laboral, se realizaron aseveraciones considerando las nueve dimensiones de la teoría de Locke (1976):

- Satisfacción con el trabajo.

- Satisfacción con el salario.
- Satisfacción con las promociones.
- Satisfacción con el reconocimiento.
- Satisfacción con los beneficios.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con la supervisión
- Satisfacción con los compañeros de trabajo.
- Satisfacción con la empresa y el directorio.

De igual manera, para determinar la validez de esta herramienta se utilizó el indicador de concordancia de los jueces expertos que, según Guilford (1954) los valores iguales o mayores que 0,80 se consideran válidos.

3.6. Técnica de recolección de datos

Se creó un formulario a través de Google Forms para colocar la encuesta previamente validada por los jueces expertos. Este formulario se publicó en diferentes grupos de redes sociales afines a la población en cuestión, y, además, se distribuyó mediante una red de referidos de las clínicas mencionadas. Toda la recolección de datos se realizó de manera virtual con el objetivo de evitar cualquier tipo de contacto con las personas de la muestra, y así salvaguardar la integridad de los encuestados y encuestadores por la pandemia actual de COVID-19.

Las respuestas obtenidas fueron descargadas y codificadas para posteriormente ser ingresadas en el programa estadístico SPSS Statics 25.

En cuanto a la técnica estadística, a fin de comprobar la distribución de la población y de las variables aleatorias se utilizó la Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Adicional a lo señalado, con la finalidad de evaluar la asociación entre las variables categóricas se utilizó la Prueba de Chi-cuadrado que permite validar la relación entre dos

variables categóricas a través de una tabla de contingencias. Asimismo, para analizar el grado de correlación de las variables, así como las subdimensiones de la capacitación en relación con la satisfacción laboral, se aplicó el estadístico Rho de Spearman, el cual permite determinar el nivel de intensidad de la relación (Hernández et al., 2014).

4. CAPÍTULO IV: DESARROLLO

4.1. Análisis de fiabilidad

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos” (p.229). El análisis de confiabilidad más conocido y utilizado según Frías (2019) es el Alfa de Cronbach que se calcula en base a la correlación entre los ítems a partir de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N \times \bar{r}}{1 + (N-1) \times \bar{r}}$$

Dónde:

N = número de ítems.

\bar{r} = correlación media entre los ítems.

Adicionalmente, Frías (2019) a partir de los autores George y Mallery (2003) asevera que, la interpretación de los índices debe ser del siguiente modo: si el coeficiente es menor a 0,5 es inaceptable; mayor a 0,5 es pobre; mayor a 0,6 es cuestionable; mayor a 0,7 es aceptable; mayor a 0,8 es bueno; y mayor a 0,9 es excelente.

4.1.1. Fiabilidad Piloto del Instrumento

De acuerdo a los resultados de la tabla 8, se tiene que, el Alfa de Cronbach de los 31 datos obtenidos en la encuesta piloto mediante el programa SPSS; de la Variable Capacitación con 18 elementos o ítems y una correlación media de 0,142 resultó el valor de $\alpha = 0,731$ significando un nivel aceptable. De la misma manera, la Variable Satisfacción Laboral de 20

elementos, tuvo una correlación media de 0,11 y el $\alpha = 0,710$. En este sentido se puede afirmar que la encuesta piloto tuvo una Confiabilidad de Coeficiente de Alfa de Cronbach Aceptable, por lo que luego de ello, se procedió a realizar la encuesta a toda la muestra calculada, ya que, se contaba con la certeza de que el instrumento era aplicable.

Tabla 8:

Alfa de Cronbach de los datos través del SPSS.

Variable	N de elementos	Correlación media	Coeficiente (α)	Criterio
Capacitación	18	,142	,731	Aceptable
Satisfacción Laboral	20	,110	,710	Aceptable

4.1.2. Fiabilidad Final del Instrumento

De acuerdo con los resultados de la tabla 9, se tiene que, el Alfa de Cronbach de la variable Capacitación con 18 elementos posee una correlación media de 0,289 y un valor de $\alpha = 0,876$ lo cual se traduce en un nivel bueno. Por su parte, la variable Satisfacción Laboral de 20 elementos, tiene una correlación media de 0,160 y un $\alpha = 0,779$, que se traduce en un nivel aceptable. En este sentido se puede afirmar que, la encuesta es confiable para ambas variables de acuerdo al Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 9:

Alfa de Cronbach de los datos través del SPSS.

Variable	N de elementos	Correlación media	Coeficiente (α)	Criterio
Capacitación	18	,289	,876	Bueno
Satisfacción Laboral	20	,160	,779	Aceptable

4.2. Herramienta cuantitativa:

Encuesta a los colaboradores asistenciales de las clínicas de la categoría III-I de Lima Metropolitana.

4.2.1. Descriptivos de los Encuestados

En este apartado, se detallarán las características elementales de la muestra, es decir, de los encuestados. Se conocerán frecuencias y porcentajes según grupo ocupacional, centro de trabajo, género, rango de edad y tiempo laborado en centro de labores de los colaboradores asistenciales de las clínicas privadas categoría III – I en Lima Metropolitana.

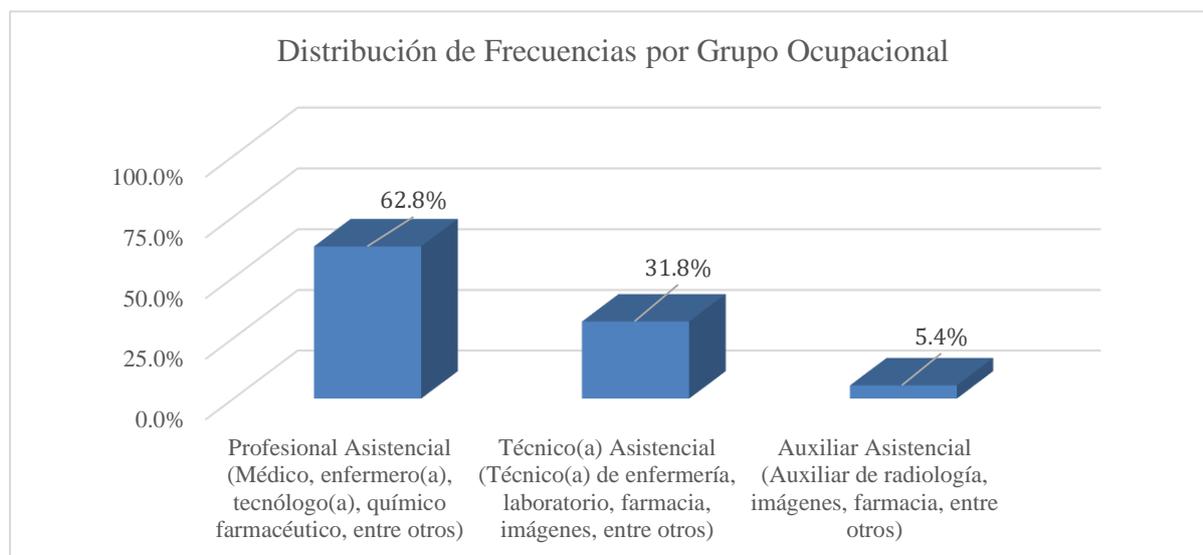
Descriptivo 1: Grupo Ocupacional

Según su grupo ocupacional, 62.8% de los encuestados, son profesionales asistenciales, es decir, médicos, enfermeras, tecnólogos, químicos, entre otros más; por su parte 31.8% son técnicos asistenciales, como técnicos de enfermería, farmacia, laboratorio y demás; finalmente 5.4% corresponde a auxiliares asistenciales, donde podemos ubicar a auxiliares de laboratorio, imágenes, farmacia, entre otros más.

Tabla 10:

Distribución de frecuencias y porcentajes por Grupo Ocupacional

Escala	fi	hi%
Profesional Asistencial (Médico, enfermero(a), tecnólogo(a), químico farmacéutico, entre otros)	219	62.8%
Técnico(a) Asistencial (Técnico(a) de enfermería, laboratorio, farmacia, imágenes, entre otros)	111	31.8%
Auxiliar Asistencial (Auxiliar de radiología, imágenes, farmacia, entre otros)	19	5.4%
Totales	349	100.0%

Figura 1:*Distribución de Frecuencias por Grupo Ocupacional*

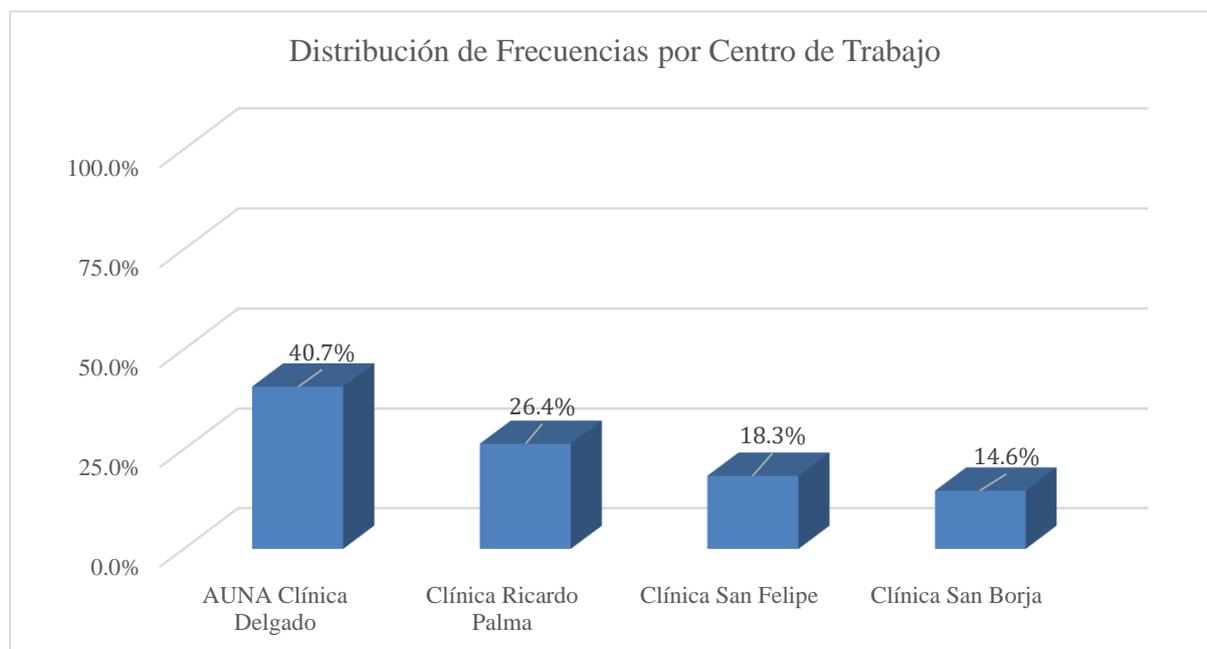
Nota. El gráfico representa la distribución de la muestra encuestada según el grupo ocupacional.

Descriptivo 2: Centro de Trabajo

Según el centro de trabajo, 142 colaboradores encuestados pertenecen a AUNA Clínica Delgado, lo cual representa 40.7% del total; por su parte, Clínica Ricardo Palma presenta 92 encuestas, cifra que es equivalente al 26.4% del total de encuestados; asimismo, por parte de Clínica San Felipe, el número de encuestados ascendió a 64, monto que representa 18.3%; y finalmente SANNA Clínica San Borja obtuvo 51 encuestados, que representan 14.6% del total de la muestra.

Tabla 11:*Distribución de frecuencias y porcentajes por Centro de Trabajo*

Escala	fi	hi%
AUNA Clínica Delgado	142	40.7%
Clínica Ricardo Palma	92	26.4%
Clínica San Felipe	64	18.3%
Clínica San Borja	51	14.6%
Totales	349	100.0%

Figura 2:*Distribución de Frecuencias por Centro de Trabajo*

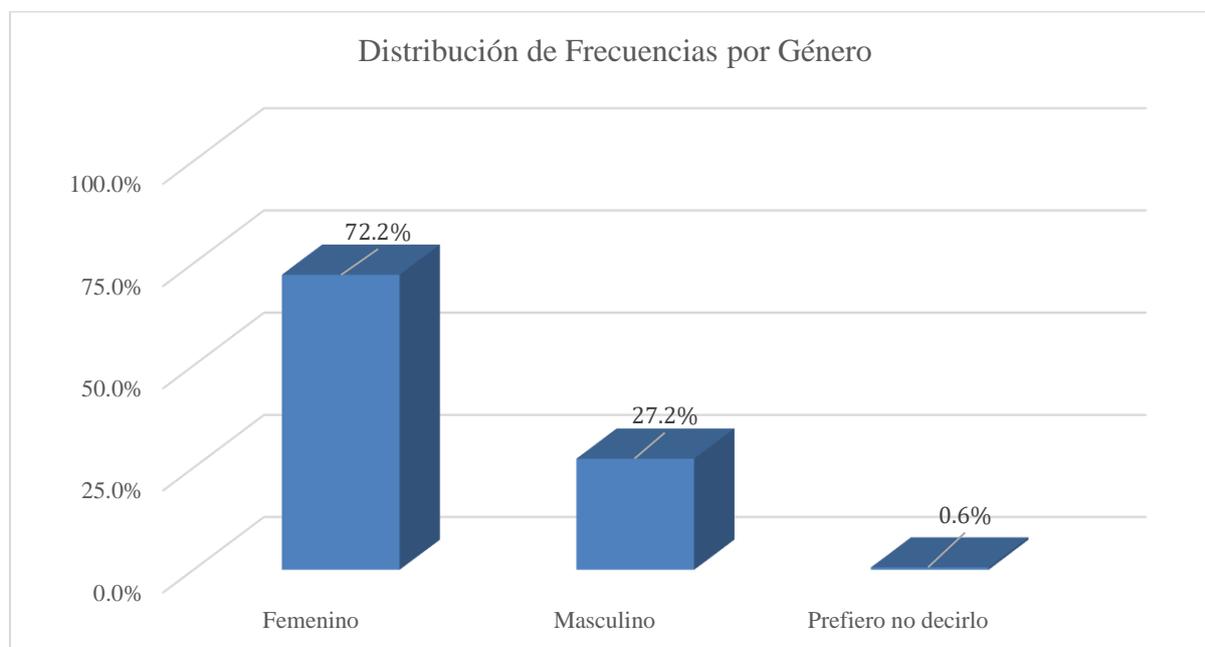
Nota. El gráfico representa la distribución de la muestra encuestada según el centro de trabajo.

Descriptivo 3: Género

Según el género de los encuestados, 252 colaboradores son del género femenino, lo cual representa 72.2% del total de la muestra, por su parte el género masculino presentó 95 colaboradores, cifra que asciende a 27.2%, y finalmente, 2 colaboradores optaron por no precisar su género, cifra que representa un 0.6%.

Tabla 12:*Distribución de frecuencias y porcentajes por Género*

Escala	fi	hi%
Femenino	252	72.2%
Masculino	95	27.2%
Prefiero no decirlo	2	0.6%
Totales	349	100.0%

Figura 3:*Distribución de Frecuencias por Género*

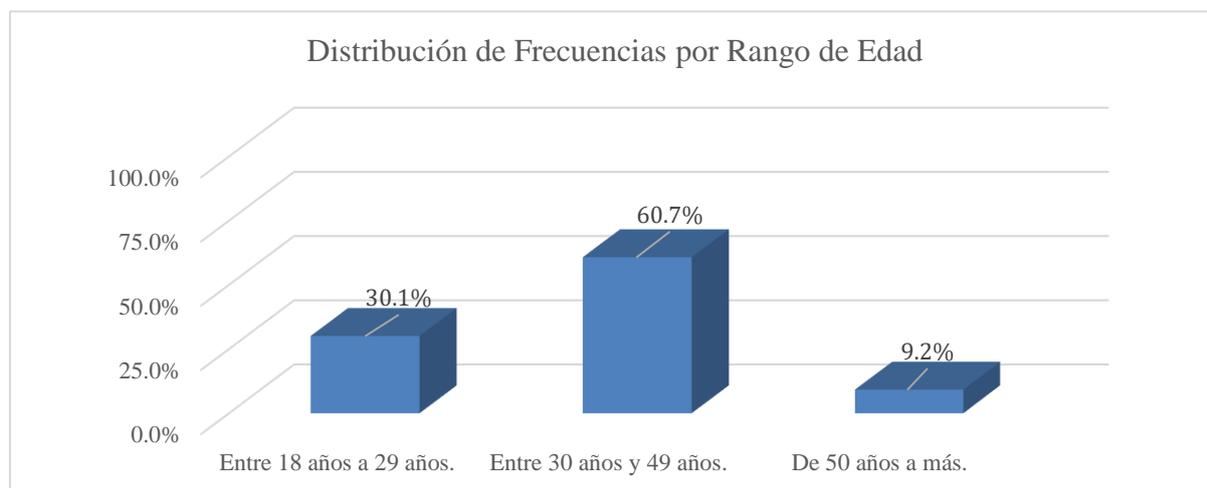
Nota. El gráfico representa la distribución de la muestra encuestada según el género.

Descriptivo 4: Rango de Edad

Según el rango de edad, 105 colaboradores tienen entre 18 a 29 años, representando un 30.1% del total de la muestra encuestada; por su parte 212 colaboradores tienen entre 30 y 49 años, lo cual representa al 60.7% del total de la muestra; y finalmente, 32 colaboradores tienen más de 50 años, cifra que representa el 9.2% de los encuestados.

Tabla 13:*Distribución de frecuencias y porcentajes por Edad*

Escala	fi	hi%
Entre 18 años a 29 años.	105	30.1%
Entre 30 años y 49 años.	212	60.7%
De 50 años a más.	32	9.2%
Totales	349	100.0%

Figura 4:*Distribución de Frecuencias por Rango de Edad*

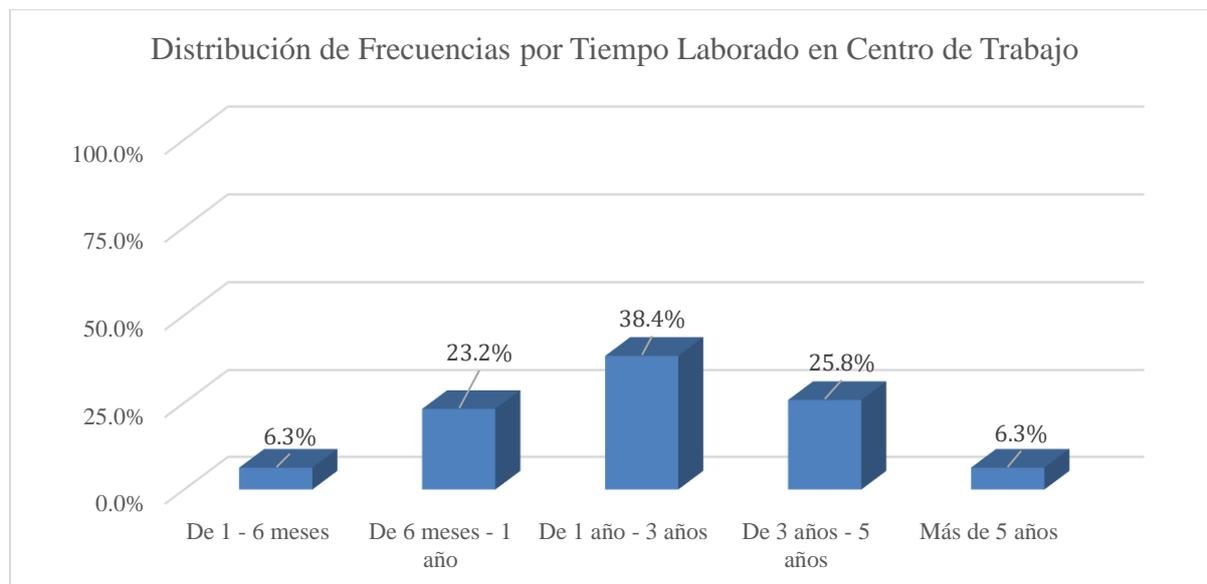
Nota. El gráfico representa la distribución de la muestra encuestada según el rango de edad.

Descriptivo 5: Tiempo Laborado en Centro de Labores

Según el tiempo de labores en el centro de trabajo, el 6.3% de la muestra, es decir, 22 encuestados tienen laborando entre 1 a 6 meses; por su parte, 81 colaboradores vienen laborando entre 6 meses y un año, cifra que determina el 23.2%; asimismo para la escala de 1 a 3 años, esta categoría de antigüedad se vio representada por 134 colaboradores, que dentro de la encuesta representó un 38.4%; por cuenta de 3 años a 5 años, 90 colaboradores se ubicaron en esta categoría, representando un 25.8%; y finalmente, con más de 5 años en el centro de labores, 22 personas se ubicaron en esta escala, representando 6.3% del total de encuestados.

Tabla 14:*Distribución de frecuencias y porcentajes por Tiempo de Labores*

Escala	fi	hi%
De 1 - 6 meses	22	6.3%
De 6 meses - 1 año	81	23.2%
De 1 año - 3 años	134	38.4%
De 3 años - 5 años	90	25.8%
Más de 5 años	22	6.3%
Totales	349	100.0%

Figura 5:*Distribución de Frecuencias por Tiempo de Labores*

Nota. El gráfico representa la distribución de la muestra encuestada según el centro de trabajo.

4.3. Prueba de Normalidad

Previo al desarrollo de cualquier estudio estadístico, se debe comprobar la distribución de la población y variables estudiadas para determinar la procedencia de los datos y si estos guardan una distribución paramétrica (normal) o no paramétrica (no normal). La interpretación de este análisis se concentra en que si el valor de $p > 0,05$, se puede asumir que la distribución es paramétrica, es decir “normal”, de no ser así se asumirá como no paramétrica y “no normal”.

Entre las posibles pruebas para determinar la normalidad de los datos, se tiene la prueba Kolmogorov – Smirnov con la corrección estadística de Lilliefors, bajo el condicionante de tener más de 50 datos (De la Garza et al., 2013).

A continuación, en la tabla 15, se presenta la prueba de normalidad según el estadístico Kolmogorov – Smirnov, ya que el tamaño de la muestra fue 349, cifra superior al $n=50$ exigido por la prueba. A partir de este estadístico se muestra que, la significancia de las

variables Capacitación y Satisfacción Laboral presentan un (Sig) < 0,05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y el supuesto de normalidad, interpretando así que los datos provienen de una distribución no paramétrica “no normal”.

Tabla 15:

Prueba de normalidad, mediante el estadístico Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,076	349	,000
Calidad del Entrenador	,179	349	,000
Diseño del Curso	,131	349	,000
Experiencia de Aprendizaje	,170	349	,000
Satisfacción laboral	,094	349	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

4.4. Análisis de Correlación de los Resultados

En el desarrollo del presente apartado se considerará para la validar las hipótesis del estudio, un nivel de significancia $\alpha = 0,05$ y la siguiente regla de decisión:

$$p \geq \alpha \rightarrow \text{no se rechaza la hipótesis nula } H_0.$$

$$p < \alpha \rightarrow \text{se rechaza la hipótesis nula } H_0.$$

Adicionalmente, se aplicará la prueba de Chi-Cuadrado para comprobar la asociación entre las variables en estudio, y posteriormente, se hallará el coeficiente de Rho de Spearman para determinar el nivel de intensidad de la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral. En cuanto a esto último, Hernández y Mendoza (2018) plantean la siguiente clasificación.

Tabla 16:*Clasificación de Coeficientes de Correlación de Rho de Spearman*

Coeficiente de Correlación	Clasificación Generada
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Nota: Adaptado de “Metodología de la Investigación”, de (Hernández et al., 2014).

4.5. Clasificación por Baremos

Como parte del desarrollo del apartado se usarán baremos con la finalidad de incrementar la representatividad de las categorías y realizar un análisis más definido. Para su determinación se considerará la suma del mínimo y máximo puntaje dividido entre tres para cada variable y las dimensiones de la variable abierta. Los puntajes desarrollados se detallan a continuación:

Tabla 17:

Dimensionamiento de la variable Capacitación y Satisfacción Laboral por Baremos

VARIABLE / DIMENSIONES	ESCALAS	RANGOS	
Capacitación		Bajo [18 -42]	
		Medio [42 -66]	
		Alto [66 -90]	
	Calidad del Entrenador	(1) Muy en desacuerdo	Bajo [06-14> Medio [14-22> Alto [22-30]
	Experiencia de Aprendizaje	(2) En desacuerdo	Bajo [05-11.7> Medio [11.7-18.4> Alto [18.4-25]
Diseño del Curso	(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	Bajo [07-16.3> Medio [16.3-25.7> Alto [25.7-35]	
	(4) De acuerdo		
Satisfacción laboral	(5) Muy de acuerdo	Bajo [20 -46.7]	
		Medio [46.7 -73.3]	
		Alto [73.3 -100]	

4.5.1. Hipótesis Estadística General

Existe una relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

H0: No existe una relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud.

Hg: Existe una relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud.

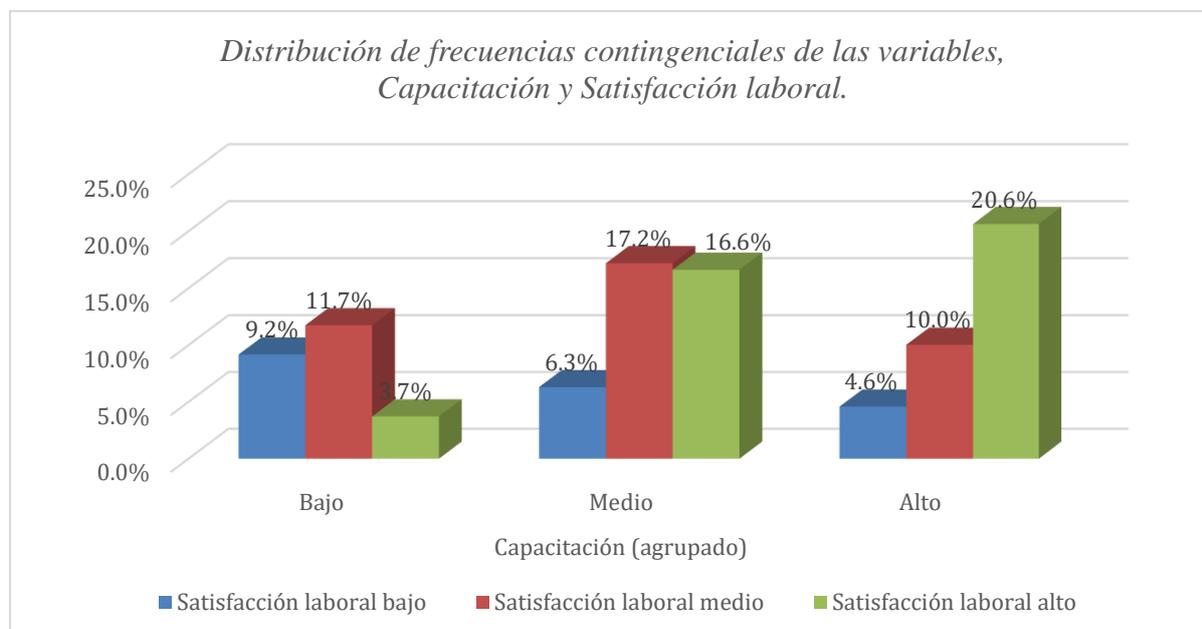
Tabla 18:

Distribución de frecuencias contingenciales de las variables, Capacitación y Satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral						Total	
		Baja		Medio		Alto		fi	%
		fi	%	Fi	%	Fi	%		
Capacitación	Bajo	32	9,2%	41	11,7%	13	3,7%	86	24,6%
	Medio	22	6,3%	60	17,2%	58	16,6%	140	40,1%
	Alto	16	4,6%	35	10,0%	72	20,6%	123	35,2%
	Total	70	20,1%	136	39,0%	143	41,0%	349	100,0%

Figura 6:

Distribución de frecuencias contingenciales de las variables, Capacitación y Satisfacción laboral.



Nota. El gráfico representa la distribución de frecuencias contingenciales de las variables.

Los resultados obtenidos sobre los niveles de percepción (Bajo, Medio y Alto) con respecto a las variables principales, Capacitación y Satisfacción laboral se muestran de la siguiente manera:

Se observa que, del 24,6% que percibió la Capacitación en nivel bajo: 9,2% indicó que su Satisfacción laboral se encontraba en un nivel bajo; mientras que el 11,7% en nivel medio y el 3,7% en nivel alto. Por su parte, del 40,1% de personas que percibió la Capacitación en nivel medio: 6,3% indicó que su Satisfacción laboral se encontraba en un nivel bajo, mientras que el 17,2% en nivel medio y el 16,6% en nivel alto. Por último, del 35,2% de personas que apreció la Capacitación en nivel alto: 4,6% indicó que su Satisfacción laboral se encontraba en un nivel bajo, mientras que el 10,0% en nivel medio y el 20,6% en nivel alto.

En cuanto a la aplicación del estadístico Chi-cuadrado para determinar la asociación entre las variables principales, se tiene un grado de libertad de 4 con 349 de casos válidos y un valor de $X^2 = 45,982$ con p-valor = 0,000. Asimismo, la razón de verosimilitudes de 47,615 y el valor p-valor = 0,000 (ambas con una significancia menor a 0,05), valida la existencia de una asociación entre las variables principales del estudio.

Tabla 19:

Prueba de Chi-cuadrado entre las variables, Capacitación y Satisfacción laboral.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada	45,982 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	47,615	4	,000
Asociación lineal por lineal	38,825	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 17,25.

Con respecto al Coeficiente de Correlación mediante el estadístico Rho de Spearman, la dirección y el grado de la relación entre las variables, Capacitación y Satisfacción laboral, este genera un valor de $r = 0,336$ e indica una correlación de dirección positiva y de grado débil según Hernández y Mendoza (2018), donde demuestra que la relación es directamente proporcional, es decir, cuanto más alto es el nivel de Capacitación, la Satisfacción Laboral tiende a mayor nivel.

Tabla 20:

Coeficiente de correlación entre las variables, Capacitación y Satisfacción laboral.

		Capacitación	Satisfacción laboral.
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (p-valor)	-
		N	349
	Satisfacción laboral.	Coeficiente de correlación	,336
		Sig. (p-valor)	,000
		N	349

Conclusión: En vista de que las afirmaciones mantienen un nivel de significancia menor a 0,05 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_g). Por ello, se concluye que, existe una relación directa con un grado de correlación débil entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

4.5.2. Hipótesis Específica 1

Existe una relación directa entre la Calidad del Entrenador y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

H_0 : No existe una relación directa entre la Calidad del Entrenador y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud.

H_1 : Existe una relación directa entre la Calidad del Entrenador y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud.

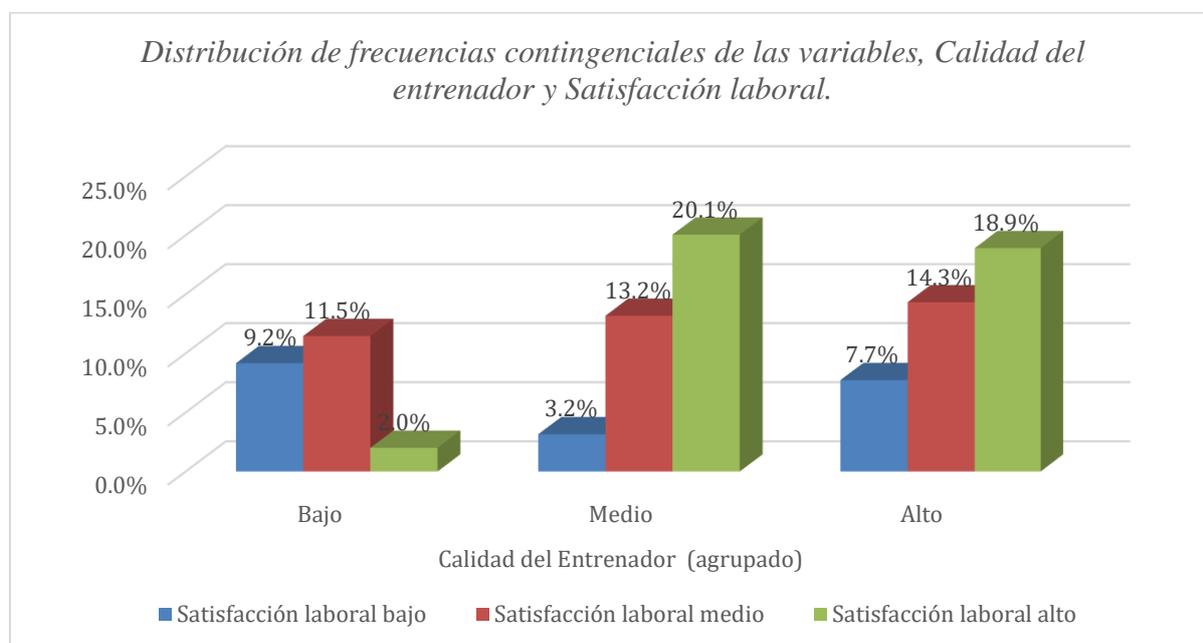
Tabla 21:

Distribución de frecuencias contingenciales de las variables, Calidad del Entrenador y Satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad del Entrenador	Bajo	32	9,2%	40	11,5%	7	2,0%	79	22,6%
	Medio	11	3,2%	46	13,2%	70	20,1%	127	36,4%
	Alto	27	7,7%	50	14,3%	66	18,9%	143	41,0%
	Total	70	20,1%	136	39,0%	143	41,0%	349	100,0%

Figura 7:

Distribución de frecuencias contingenciales de la dimensión Calidad del Entrenador y variable Satisfacción laboral



Nota. El gráfico representa la distribución de frecuencias contingenciales de la dimensión Calidad del Entrenador y la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados obtenidos sobre los niveles de percepción (Bajo, Medio y Alto) con respecto a las variables principales, Capacitación y Satisfacción laboral se muestran de la siguiente manera:

Se observa que, del 22,6% que percibió la Calidad del Entrenador en nivel bajo: 9,2% indicó que su Satisfacción laboral se encontraba en un nivel bajo; 11,5% en nivel medio y 2,0% en nivel alto. Por su parte, del 36,4% que percibió la Calidad del Entrenador en nivel medio: 3,2% indicó tener un nivel de Satisfacción laboral bajo, 13,2% en nivel medio y 20,1% en nivel alto. Por último, del 41,0% que percibió la Calidad del Entrenador en nivel alto: 7,7% indicó tener un nivel de Satisfacción laboral, 14,3% en nivel medio y 18,9% en nivel alto.

En cuanto a la aplicación del estadístico Chi-cuadrado para determinar la asociación entre las variables principales, se tiene un grado de libertad de 4 con 349 de casos válidos y un valor de $X^2 = 55,405$ con p-valor = 0,000. Asimismo, la razón de verosimilitudes de 62,415 y el valor p-valor = 0,000 (ambas con una significancia menor a 0,05), valida la existencia de una asociación entre las variables principales del estudio.

Tabla 22:

Prueba de Chi-cuadrado entre las variables, Calidad del Entrenador y Satisfacción laboral.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada	55,405 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	62,415	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,442	1	,000
N de casos válidos	349		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 15,85.

Con respecto al Coeficiente de Correlación mediante el estadístico Rho de Spearman, la dirección y el grado de la relación entre las variables, Calidad del Entrenador y Satisfacción laboral, este genera un valor de $r = 0,227$ e indica una correlación de dirección positiva y de grado muy débil según Hernández y Mendoza (2018), donde demuestra que la relación es directamente proporcional, es decir, cuanto más alto es el nivel de Calidad del Entrenador la Satisfacción laboral tiende a mayor nivel.

Tabla 23:

Coeficiente de correlación entre las variables, Calidad del Entrenador y Satisfacción laboral.

		Calidad del Entrenador	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Calidad del Entrenador	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (p-valor)	-
		N	349
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,227
		Sig. (p-valor)	,000
		N	349

Conclusión: En vista de que las afirmaciones mantienen un nivel de significancia menor a 0,05 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por ello se concluye que, existe una relación directa entre la Calidad del Entrenador y la satisfacción laboral con grado de correlación muy débil en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

4.5.3. Hipótesis Específica 2

Existe una relación directa entre el diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 202110.

H_0 : No existe una relación directa entre el diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud.

H_2 : Existe una relación directa entre el diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud.

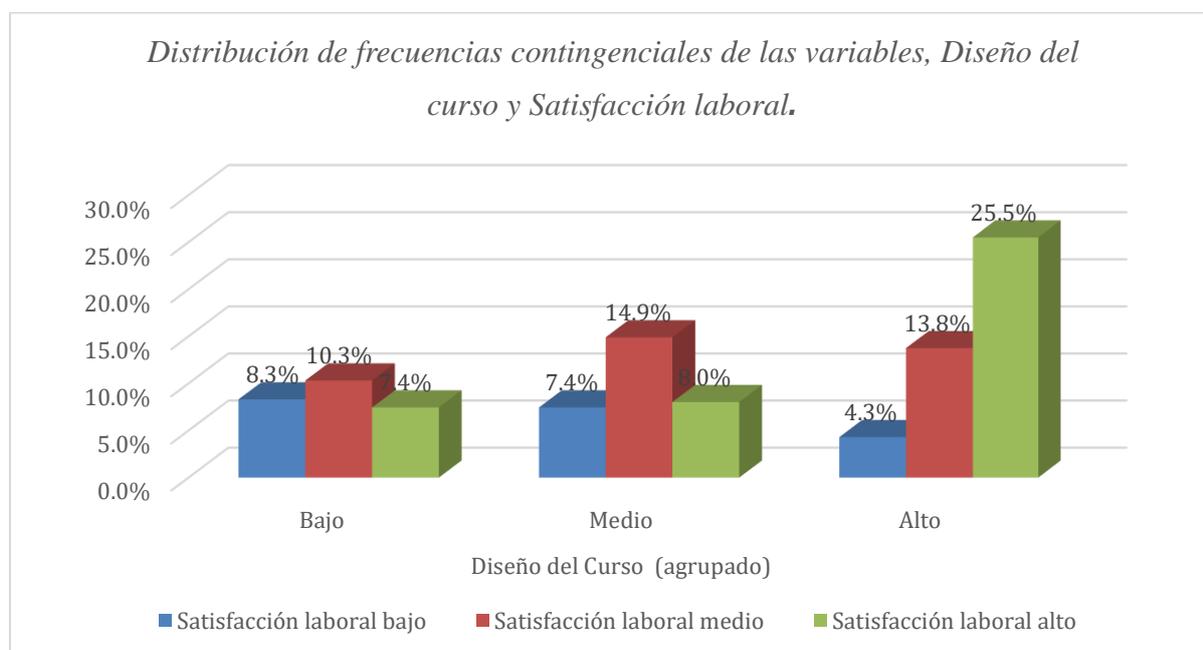
Tabla 24:

Distribución de frecuencias contingenciales de las variables, Diseño del curso y Satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Diseño del curso	Bajo	29	8,3%	36	10,3%	26	7,4%	91	26,1%
	Medio	26	7,4%	52	14,9%	28	8,0%	106	30,4%
	Alto	15	4,3%	48	13,8%	89	25,5%	152	43,6%
	Total	70	20,1%	136	39,0%	143	41,0%	349	100,0%

Figura 8:

Distribución de frecuencias contingenciales de la dimensión Diseño del curso y la variable Satisfacción laboral



Nota. El gráfico representa la distribución de frecuencias contingenciales de la dimensión Diseño del Curso y la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados obtenidos sobre los niveles de percepción (Bajo, Medio y Alto) con respecto a la dimensión Diseño del curso y la variable Satisfacción laboral se muestran de la siguiente manera:

Se observa que, del 26,1% que percibió el Diseño del curso en nivel bajo: 8,3% indicó que su Satisfacción laboral se encontraba en un nivel bajo; 10,3% en nivel medio y 3,4% en nivel alto. Por su parte, del 30,4% que percibió el Diseño del curso en nivel medio: 7,4% indicó tener un nivel de Satisfacción laboral bajo, 14,9% en nivel medio y 8,0% en nivel alto. Por último, del 43,6% que percibió el Diseño del curso en nivel alto: 4,3% indicó tener un nivel de Satisfacción laboral bajo, 13,8% en nivel medio y 25,5% en nivel alto.

En cuanto a la aplicación del estadístico Chi-cuadrado para determinar la asociación entre las variables principales, se tiene un grado de libertad de 4 con 349 de casos válidos y un valor de $X^2 = 40,522$ con $p\text{-valor} = 0,000$. Asimismo, la razón de verosimilitudes de 41,095 y el valor $p\text{-valor} = 0,000$ (ambas con una significancia menor a 0,05), valida la existencia de una asociación entre las variables principales del estudio.

Tabla 25:

Prueba de Chi-cuadrado entre las variables, Diseño del curso y Satisfacción laboral.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada	40,522 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	41,095	4	,000
Asociación lineal por lineal	31,261	1	,000
N de casos válidos	349		

b. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 18,25.

Con respecto al Coeficiente de Correlación mediante el estadístico Rho de Spearman, la dirección y el grado de la relación entre las variables, Diseño del curso y Satisfacción laboral, este genera un valor de $r = 0,309$ e indica una correlación de dirección positiva y de grado débil según Hernández y Mendoza (2018), donde se demuestra que la relación es directamente proporcional, es decir, cuanto mejor es el Diseño del curso la Satisfacción Laboral tiende a ser mayor.

Tabla 26:

Coeficiente de correlación entre las variables, Diseño del curso y Satisfacción laboral.

			Diseño del curso	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Diseño del curso	Coeficiente de correlación	1,000	,309
		Sig. (p-valor)	-	,000
		N	349	349
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,309	1,000
		Sig. (p-valor)	,000	-
		N	349	349

Conclusión: En vista de que las afirmaciones mantienen un nivel de significancia menor a 0,05 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_2). Por ello se concluye que, existe una relación directa de grado débil entre el Diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

4.5.4. Hipótesis Específica 3

Existe una relación directa entre la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

H_0 : No existe una relación directa entre la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud.

H_3 : Existe una relación directa entre la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud.

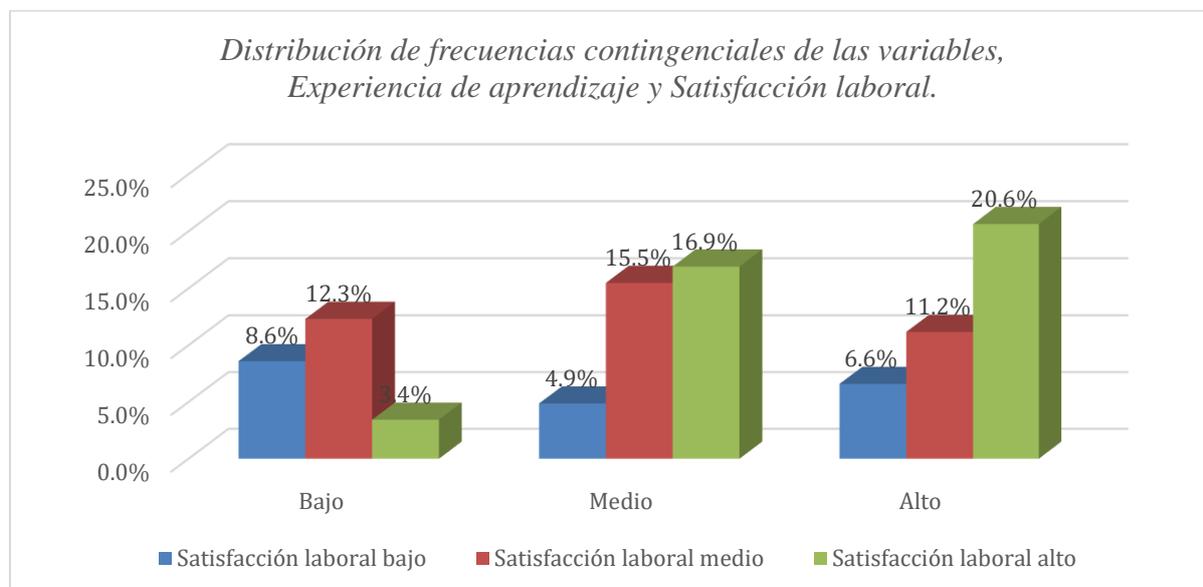
Tabla 27:

Distribución de frecuencias contingenciales de las variables, Experiencia de aprendizaje y Satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		fi	%
		Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Experiencia de aprendizaje	Bajo	30	8,6%	43	12,3%	12	3,4%	85	24,4%
	Medio	17	4,9%	54	15,5%	59	16,9%	130	37,2%
	Alto	23	6,6%	39	11,2%	72	20,6%	134	38,4%
	Total	70	20,1%	136	39,0%	143	41,0%	349	100,0%

Figura 9:

Distribución de frecuencias contingenciales de la dimensión Experiencia de aprendizaje y la variable Satisfacción laboral



Nota. El gráfico representa la distribución de frecuencias contingenciales de la dimensión Experiencia de Aprendizaje y la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados obtenidos sobre los niveles de percepción (Bajo, Medio y Alto) con respecto a las variables principales, Capacitación y Satisfacción laboral se muestran de la siguiente manera:

Se observa que, del 24,4% que percibió la Experiencia de aprendizaje en un nivel bajo: 8,6% indicó que su Satisfacción laboral se encontraba en un nivel bajo; 12,3% en nivel medio y 3,4% en nivel alto. Por su parte, del 37,2% que apreció la Experiencia de aprendizaje en nivel medio: 4,9% indicó que su Satisfacción laboral se encontraba en un bajo, 15,5% en nivel medio y 16,9% en nivel alto. Por último, del 38,4% que percibió la Experiencia de aprendizaje en nivel alto: 6,6% indicó que su Satisfacción laboral se encontraba en un bajo, 11,2% en nivel medio y 20,6% en nivel alto.

En cuanto a la aplicación del estadístico Chi-cuadrado para determinar la asociación entre las variables principales, se tiene un grado de libertad de 4 con 349 de casos válidos y un valor de $X^2 = 40,969$ con p-valor = 0,000. Asimismo, la razón de verosimilitudes de

47,297 y el valor p-valor = 0,000 (ambas con una significancia menor a 0,05), valida la existencia de una asociación entre las variables principales del estudio.

Tabla 28:

Prueba de Chi-cuadrado entre las variables, Experiencia de aprendizaje y Satisfacción laboral.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada	40,969 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	47,297	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,722	1	,000
N de casos válidos	349		

c. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 17,05.

Con respecto al Coeficiente de Correlación mediante el estadístico Rho de Spearman, la dirección y el grado de la relación entre las variables, Experiencia de aprendizaje y Satisfacción laboral, este genera un valor de $r = 0,277$ e indica una correlación de dirección positiva y de grado débil según Hernández y Mendoza (2018), donde se demuestra que la relación es directamente proporcional, es decir, cuanto más alto es el nivel Experiencia de aprendizaje la Satisfacción laboral tiende a mayor nivel.

Tabla 29:

Coefficiente de correlación entre las variables, Experiencia de aprendizaje y Satisfacción laboral.

			Experiencia de aprendizaje	Satisfacción laboral.
Rho de	Experiencia de aprendizaje	Coefficiente de correlación	1,000	,277
		Sig. (p-valor)	-	,000
		N	349	349
Spearman	Satisfacción laboral.	Coefficiente de correlación	,277	1,000
		Sig. (p-valor)	,000	-
		N	349	349

Conclusión: En vista de que las afirmaciones mantienen un nivel de significancia menor a 0,05 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_3). Por ello se concluye que, existe una relación directa de grado débil entre la Experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

5. CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Hipótesis General

Según el resultado de la prueba de Chi-cuadrado $X^2 = 45,982$ y el valor de significancia de $p = ,000 < 0,05$, se determinó la existencia de una relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado de salud de las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

Según el coeficiente de Rho Spearman $r = 0,336$, se puede afirmar que existe un grado débil de correlación de las variables según los niveles planteados por Hernández y Mendoza (2018).

La existencia de la relación expuesta es afín con la investigación *The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia* (Gebregziabher et al., 2020) que diagnosticó que la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación del personal es originada por la falta de oportunidades de formación y autonomía. En la misma línea la investigación *Heart failure training and job satisfaction: A survey of home care workers caring for adults with heart failure in New York City* (Sterling et al., 2020) determinó que la relación entre la capacitación y satisfacción laboral resulta a partir de que el personal capacitado tiende a desempeñarse mejor, lo cual hace que se sienta más satisfecho con su trabajo. Por su parte, el artículo *Evaluación de modalidades de intervención para mejorar satisfacción vital,*

satisfacción laboral y clima organizacional (Veloso-Besio et al., 2018) aseguró que una capacitación que se desarrolla en periodos de tiempos prolongados y sesiones cortas impacta en la satisfacción laboral.

Si bien existen investigaciones como las previamente expuestas, que validan la existencia de una relación entre las variables, existen otras que explican el grado de correlación obtenido. Investigaciones como *Cross-sectional survey on job satisfaction and its associated factors among doctors in tertiary public hospitals in Shanghai, China* (Liu et al., 2019) determinó que dentro de los principales generadores de insatisfacción laboral se encuentra la sobrecarga laboral y el estrés originado por la misma. Dichos resultados, se complementan con los de la investigación *Effectiveness of a multimodal training programme to improve general practitioners' burnout, job satisfaction and psychological well-being* (Barcons et al., 2019) ya que argumentaron que el personal asistencial del estudio presentó problemas de salud mental ocasionados por la sobrecarga y menor satisfacción laboral, hecho que no pudo ser resarcido con una capacitación. En la misma línea la investigación *Turnover intention among primary health workers in China: A systematic review and meta-analysis* (He et al., 2020) determinó que la satisfacción laboral se puede ver influenciada no solo por las oportunidades de aprendizaje y formación, sino que también por las relaciones interpersonales, condiciones y entorno de trabajo, entre otros más.

A partir de lo expuesto se puede determinar que, a pesar de que existe una relación entre las variables, esta mantiene un grado de correlación débil, ya que existen otros factores que pueden ser mejor relacionados con la satisfacción laboral.

5.2. Hipótesis Específica 1

En cuanto a la hipótesis específica 1, se determinó que sí existe una relación directa entre la Calidad del Entrenador y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado de salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

Dicha hipótesis se valida con los resultados procesados de las encuestas, que según la prueba de Chi-cuadrado, el valor de $X^2 = 55,405$ y la significancia de $p = ,000 < 0,05$ evidenciaron la asociación de las variables expuestas. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0,227$, demostró que las variables mantienen un grado muy débil de correlación según los niveles planteados por Hernández y Mendoza (2018).

La relación expuesta se soporta en investigaciones como *Predictors of health professionals' satisfaction with continuing education: A cross-sectional study* (Muñoz-Castro et al., 2020) que determinó la existencia de una relación entre la capacitación y satisfacción laboral, y que a su vez argumentó que la capacitación es valorada por atributos como actividades de aprendizaje y contar con docencia capacitada. Este último atributo hace referencia a la Calidad del Entrenador, la cual, a su vez, según Choo y Bowley (2007) en *Using training and development to affect job satisfaction within franchising* es representada por la preparación que el capacitador tiene sobre los temas abordados.

5.3. Hipótesis Específica 2

En cuanto a la hipótesis específica 2, se determinó que sí existe una relación directa entre el diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado de salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

Dicha hipótesis se valida con los resultados procesados de las encuestas, que según la prueba de Chi-cuadrado, el valor de $X^2 = 40,522$ y la significancia de $p = ,000 < 0,05$ evidenciaron la asociación de las variables expuestas. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0,309$, demostró que las variables mantienen un grado débil de correlación según los niveles planteados por Hernández y Mendoza (2018).

Dicho nivel de relación guarda concordancia con lo planteado en la investigación *Emotional impact and compassion fatigue in oncology nurses: Results of a multicentre study* (Arimon – Pages et al., 2019) ya que afirmó que, la población de enfermería oncológica al

presentar fatiga por empatía, estrés laboral y cansancio presentan menor satisfacción laboral, hecho que origina la tentativa a abandonar sus labores. Los colaboradores en estudio a su vez manifestaron que para evitar ello, es necesario recibir capacitaciones en temas de inteligencia emocional. Esta premisa se asocia con Choo y Bowley (2007) en *Using training and development to affect job satisfaction within franchising*, quienes plantearon que para que la capacitación genere un impacto positivo, es necesario diseñar el curso con objetivos que respondan a los intereses y necesidades del personal.

Asimismo, en la investigación *Being prepared to work in Gynecology Medicine: evaluation of an intervention to promote junior gynecologists' professionalism, mental health and job satisfaction* (Mache et al., 2017) se afirmó la relación entre el diseño del curso y la satisfacción laboral. Esto se explica en que luego de haber iniciado un programa con objetivos basados en el fortalecimiento de habilidades psicosociales en ginecólogos jóvenes por la alta carga de estrés laboral, se encontró una mejoría respecto a la satisfacción laboral y el aumento de las habilidades de afrontamiento.

Es así como a partir de lo expuesto, se puede afirmar que el desarrollo de capacitaciones diseñadas con objetivos acordes a las necesidades y/o intereses del personal mejora la satisfacción laboral percibida por los colaboradores.

5.4. Hipótesis Específica 3

En cuanto a la hipótesis específica 3, se determinó que sí existe una relación directa entre la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado de salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

Dicha hipótesis se valida con los resultados procesados de las encuestas, que según la prueba de Chi-cuadrado, el valor de $X^2 = 40,969$ y la significancia de $p = ,000 < 0,05$ evidenciaron la asociación de las variables expuestas. Asimismo, el coeficiente de correlación

de Rho Spearman $r = 0,277$, demostró que las variables mantienen un grado débil de correlación según los niveles planteados por Hernández y Mendoza (2018).

De acuerdo con la investigación *The effect of actual workplace learning on job satisfaction and organizational commitment: The moderating role of intrinsic learning motive* (Seong-Gin, 2019) existe una relación entre la experiencia de aprendizaje en el lugar de trabajo y la motivación intrínseca, evidenciada por la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores. Adicionalmente, la investigación *Application of in situ simulation teaching in the training of trainee nurses to respond to emergencies* (Wang et al., 2019) determinó que una enfermera capacitada presencialmente en ambientes acondicionados al desarrollo de sus funciones puede desarrollar más habilidades que desarrollando sólo la base teórica, lo que se traducirá en mejor desempeño y finalmente satisfacción laboral.

Por otro lado, el artículo *Army physician career satisfaction based on a medical corps survey para Military Medicine* (Wojcik et al., 2020) evidenció que la autonomía de los colaboradores en proponer temas de capacitación como gestión de eventos formativos y liderazgo, mejora la satisfacción laboral. Dichas afirmaciones guardan relación con Choo y Bowley (2007) en *Using training and development to affect job satisfaction within franchising*, quienes consideran que la experiencia de aprendizaje es parte de la capacitación.

En este sentido a partir de lo expuesto, se puede afirmar que la experiencia de aprendizaje se relaciona con la satisfacción laboral de la población estudiada.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Conclusión 1: De acuerdo a los resultados de la hipótesis general, la prueba de Chi-cuadrado $X^2 = 45,982$ y el valor de significancia de $p = ,000 < 0,05$, se concluye que existe una relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado de salud de las clínicas de la categoría III -

I en Lima Metropolitana 2021. Esta relación mantiene a su vez un grado de correlación débil de las variables, ya que presenta un coeficiente de Rho Spearman $r = 0,336$. Si bien los resultados demuestran la existencia de una relación entre ambas variables, existen autores como los previamente mencionados que determinan que existen otros factores mejor relacionados con la satisfacción laboral.

- **Conclusión 2:** En cuanto a la hipótesis específica 1, se concluye que sí existe una relación directa entre la Calidad del Entrenador y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado de salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021. Esto se valida con los resultados procesados de las encuestas, pues la prueba de Chi-cuadrado demostró un valor $X^2 = 55,405$ y significancia de $p = ,000 < 0,05$. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0,227$, demostró una relación directa de las variables con un grado muy débil de correlación.
- **Conclusión 3:** Sobre hipótesis específica 2, se concluye que sí existe una relación directa entre el diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado de salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021. Esto se valida con los resultados procesados de las encuestas, pues la prueba de Chi-cuadrado demostró un valor $X^2 = 40,522$ y significancia de $p = ,000 < 0,05$. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0,309$, demostró una relación directa de las variables con un grado débil de correlación.
- **Conclusión 4:** En cuanto a la hipótesis específica 3, se concluye que sí existe una relación directa entre la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado de salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021. Esto se valida con los resultados procesados de las encuestas, pues la prueba de Chi-cuadrado demostró un valor de $X^2 = 40,969$ y la significancia de $p = ,000 <$

0,05. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0,277$, demostró una relación directa de las variables con un grado débil de correlación.

- Conclusión 5: A su vez, se concluye como parte del estudio y relacionado a la satisfacción laboral, que sí existe una fuerte valoración atribuida al impacto de sus funciones en la sociedad, así como, la percepción de que la ejecución de estas supone un desafío retador.

Esto se explica en que 99.4% del total de encuestados afirmó según la aseveración 20 que su trabajo representa un desafío mental retador. Asimismo, según la aseveración 21 “Siento que mi trabajo obedece a un propósito superior” el 96.6% del total de encuestados manifestó que si existe dicho impacto.

Sin embargo, la misma población considera que a pesar de que sus funciones suponen un reto e impactan positivamente en la sociedad, estas no son remuneradas correctamente, ya que el monto percibido no justifica el valor de su trabajo. Esto se evidencia con la aseveración 30 “Siento que el monto de mi retribución salarial está acorde a las funciones que realizo”, la cual presentó fuera de los niveles de positividad o afirmación (Muy de Acuerdo y De acuerdo), casi el 50% de respuestas marcadas.

- Conclusión 6: Asimismo, se concluye que, sobre la satisfacción laboral percibida con respecto a los beneficios y flexibilidad de horarios, ambos se presentan como atributos con oportunidades de mejora.

Sobre los beneficios percibidos por parte de los colaboradores, a partir de la aseveración 36 “Mi empleador ofrece beneficios competitivos en relación a su competencia.” se evidenció un 92.3% de encuestados que manifestaron su percepción sobre los beneficios entre un nivel neutro o en desacuerdo. Mientras que, por parte de la flexibilidad de horarios, se mostró según la aseveración 32 “Mis actividades laborales cuentan con

flexibilidad de horarios” 73% con una postura parcial o total en desacuerdo y 22% en una posición neutral.

En este sentido, se concluye que el personal en estudio carece de un programa de beneficios atractivo y acorde a sus necesidades y/o preferencias, lo cual supone un reto a desarrollar para los equipos quienes gestionan a este personal.

6.2. Recomendaciones

- En cuanto a la conclusión 1 que demuestra la existencia de una relación entre la capacitación y satisfacción laboral, se recomienda brindar capacitaciones a la población en estudio, que, de acuerdo a los resultados de la encuesta, considere lo siguiente: contar con capacitadores actualizados, creativos y dinámicos, que las capacitaciones se desarrollen en base a sus intereses y necesidades y que se brinde retroalimentación. Adicionalmente, se sugiere el desarrollo de investigaciones complementarias al presente estudio que continúen aportando al entendimiento de la gestión del personal en la población estudiada. Para ello, se recomienda iniciar con el desarrollo de un análisis multifactorial que considere la satisfacción laboral y factores relacionados a la misma, con la finalidad de entender qué atributos y/o variables motivan y satisfacen a los colaboradores asistenciales en mayor proporción. A esto se suma la recomendación de desarrollar una investigación mixta que aplique un enfoque cuantitativo y cualitativo, afín de que los resultados cuantitativos se puedan contrastar con el enfoque cualitativo, a través de herramientas como entrevistas, focus group, entre otros más.
- Con respecto a la conclusión 2, se recomienda no descuidar la dimensión Calidad del Entrenador pese al grado de correlación que mantiene con la satisfacción laboral, ya que, la relación muy débil con esta variable no significa que no impacte de manera positiva en la capacitación y los resultados que este tenga sobre la percepción y utilidad de la misma.

- En cuanto a la conclusión 3, se recomienda enfocar en mayor proporción los esfuerzos en el diseño del curso, si es que se desea incrementar el nivel de satisfacción laboral, ya que, dentro de las 3 dimensiones, es aquella que presentó un mayor grado de correlación. Autores de la sección bibliográfica plantean que, dentro del diseño del curso, aquel ítem que más se relaciona con la satisfacción laboral es el de considerar dentro de la capacitación un desarrollo basado en intereses y necesidades laborales, lo cual, llevado a la recolección de información realizada, totaliza entre un nivel Muy de Acuerdo y De Acuerdo, aproximadamente 99.7% de las observaciones realizadas. Dentro del desarrollo de esta dimensión, se recomienda realizar capacitaciones considerando el siguiente orden: diseñar el curso con objetivos basados en intereses y necesidades de la población en estudio, evaluar el curso según objetivos planteados, comunicar los requisitos previo al desarrollo del curso y sesiones, definir y comunicar el contenido temático previo a cada sesión, y finalmente impulsar el uso de herramientas tecnológicas.
- De acuerdo a la conclusión 4 Adicionalmente, se recomienda realizar capacitaciones considerando el siguiente orden: desarrollar casuísticas, brindar retroalimentación, dinamizar las actividades, diseñar el curso como un desafío, brindar autonomía para proponer los temas de aprendizaje, y finalmente brindar flexibilidad para decidir los horarios.
- En la misma línea con respecto a la conclusión 5, se sugiere evaluar la reestructuración parcial o total del paquete remunerativo de la población estudiada con la finalidad de incrementar sus ingresos. Esta propuesta se puede basar en el desarrollo de una compensación financiera mixta, que considere un salario fijo competitivo y una compensación variable fijada por necesidades de la organización.

Un ejemplo de ello es la implementación de bonificaciones por atributos como la exclusividad del personal en función de las horas realizadas, este atributo resulta beneficioso tanto para empleador como empleado, ya que por un lado se genera una mayor capacidad operativa y por otro, una remuneración financiera superior.

De aplicar la presente recomendación, se sugiere medir los resultados mediante entrevistas y encuestas a la población en estudio para conocer el impacto de la iniciativa implementada con la satisfacción laboral.

- Finalmente, se recomienda el desarrollo de un programa de beneficios innovador basado en dos pilares, la flexibilidad de tiempos y el desarrollo de un paquete corporativo de beneficios atractivos que mejoren el paquete de compensación total.

En cuanto a la flexibilidad de tiempos, si bien la población en estudio no puede ausentarse imprevistamente, el establecimiento de un programa flexible que comprenda la reserva planificada de espacios libres le permitiría al colaborador disfrutar de estos pequeños espacios fuera del trabajo.

Por el lado del programa de beneficios corporativos, se sugiere el levantamiento de gustos y necesidades de los colaboradores basados en los servicios / productos que las mismas instituciones ofrecen, así como beneficios adicionales para armar un paquete de beneficios atractivo para los colaboradores. A partir de ello, se mejoraría la compensación no financiera, insumo que permite al empleador mejorar la marca empleadora y satisfacción de su personal.

De aplicar la presente recomendación, se sugiere medir los resultados mediante entrevistas y encuestas a la población en estudio para conocer el impacto de la iniciativa implementada.

7. ANEXOS

Referencias

¿Cuál es el impacto de la capacitación del personal en la organización? (14 de Julio de 2017).

Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/cual-es-el-impacto-de-la-capacitacion-del-personal-en-la-organizacion/>

6 datos para entender el increíble sacrificio que está haciendo el personal médico que lucha contra la pandemia de coronavirus. (23 de marzo de 2020). *CÑÑ Español*.

<https://cnnespanol.cnn.com/2020/03/23/6-datos-para-entender-el-increible-sacrificio-que-esta-haciendo-el-personal-medico-que-lucha-contr-la-pandemia-de-coronavirus/>

Arimon – Pages, E., Torres – Puig – Gros, J., Fernandez – Ortega, P. y Canela – Soler, J.

(2019). Emotional impact and compassion fatigue in oncology nurses: Results of a multicentre study. *European Journal of Oncology Nursing*, 43.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85072797355&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=de56945f63d0016604c07d53de40a008&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct&sl=106&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28training%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28nurses%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015&relpos=42&citeCnt=8&searchTerm=>

Barcons, C., García, B., Sarri, C., Rodríguez, E., Cunillera, O., Parellada, N., Fernández, B.,

Alvarado, C.E., Barrio, C., Fleta, J.C., Ruiz, D. y Torrubia, R. (2019). Effectiveness of a multimodal training programme to improve general practitioners' burnout, job satisfaction and psychological well-being. *BMC Family Practice*, 20.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

- 85074903050&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=b91a1310345639b9588409082ead882a&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct&sl=48&s=TITLE-ABS-KEY%28job+training+and+job+satisfaction%29&relpos=269&citeCnt=1&searchTerm=
- 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). <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Bundit, P., Nattapong, T. y Gullinee, M. (2019). The Effects of Human Resources Practices on Perceived Organizational Support and Job Satisfaction in Pharmacy Industry of Bangkok City in Thailand. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11, 506-514.
<https://proquest.upc.elogim.com/docview/2423819242?pq-origsite=primo&accountid=43860>
- Carrasco – Cortez, V. (2014). Los trabajadores de salud, los actores olvidados de las reformas. *Scielo*, 31. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172014000100009
- Casanova, F. (2003). *Formación profesional y relaciones laborales*. Organización Internacional del trabajo. <http://www.oitcinterfor.org/node/6133>
- Castro, J. y Galindo, M. (2000). *Estadística Multivariante. Análisis de Correlaciones*. Amarú Ediciones, Salamanca, España.
- Cejas, M., Alejandro, J. (2012). La capacitación laboral: alcances y perspectivas en tiempos complejos. *Anuario*, 35, 153-153.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>
- Cejas-Martinez, M. y Acosta-Alejandro, J. (2012). La capacitación laboral: alcances y perspectivas en tiempos complejos. *Revista Universidad de Carabobo*, 35, 153-153.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>

Chacaltana, J. y Sulmont, D. (2004). *Políticas activas en el mercado.*

https://www.researchgate.net/publication/237278576_POLITICAS_ACTIVAS_EN_EL_MERCADO_LABORAL_PERUANO_El_potencial_de_la_Capacitacion_y_los_Servicios_de_Empleo

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional.* La dinámica del éxito en las organizaciones. Mc Graw Hill.

<https://ebooks724.upc.elogim.com/stage.aspx?il=5205&pg=&ed=>

Chinyere N. I. y Uloma D. O. (2015). Factors Influencing Job Satisfaction of Librarians in Federal and State University Libraries in Southern Nigeria. *Open Access Library Journal*, 2.

[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1808017](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1808017)

Choo, S. y Bowley, C. (2007). Using training and development to affect job satisfaction within franchising. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 14.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14626000710746745/full/html>

Collins A. y Beauregard, A. (2020). The effect of breaches of the psychological contract on the job satisfaction and wellbeing of doctors in Ireland: a quantitative study. *Human Resources for Health*, 18.

<https://www.proquest.upc.elogim.com/docview/2462242468?accountid=43860&pq-origsite=primo>

Compendio estadístico: información de recursos humanos del sector salud Perú 2013-2018.

(2019). Ministerio de salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/10896.pdf>

De la Garza, J., Morales, B. y González, B. (2013). *Análisis Estadístico Multivariante: Un enfoque teórico y práctico* (1era edición) México: McGraw-Hill.

de salud y la mejora en la atención. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*,

1. <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/im173a.pdf>

Decreto legislativo No 546-2011 [Ministerio de Salud]. Por la cual se establecen las

categorías del sector salud. 13 de Julio del 2011. Recuperado de

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-regula-la-politica-integral-de-compe-decreto-legislativo-n-1153-987016-1/>

Delgado, M. y Di Antonio, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso [Título profesional, Universidad Central de Venezuela]*. Escuela de Educación.

<http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/3527/1/Completo..pdf>

Dubas-Jakóbczyk, K., Domagala, A., Kiedik, D., Peña-Sanchez, D. (2020). Exploring satisfaction and migration intentions of physicians in three university hospitals in Poland.

International Journal of Environmental Research and Public Health, 17.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076897760&origin=resultslist&sort=plf-)

[85076897760&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076897760&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=f6b55f38e6dacc2bd39c4d80ea047830&sot=b&sdt=cl&](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076897760&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=f6b55f38e6dacc2bd39c4d80ea047830&sot=b&sdt=cl&)

[cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076897760&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=f6b55f38e6dacc2bd39c4d80ea047830&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

[2020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076897760&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=f6b55f38e6dacc2bd39c4d80ea047830&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

[c%222016%22%2ct&sl=48&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076897760&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=f6b55f38e6dacc2bd39c4d80ea047830&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

[KEY%28job+training+and+job+satisfaction%29&relpos=298&citeCnt=1&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076897760&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=f6b55f38e6dacc2bd39c4d80ea047830&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

Durán-Solórzano, S. y Martínez-Minda, H. Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. *Gestar*, 3, 2-15.

<http://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/19>

Estas son las diez enfermedades más comunes en el Perú. (16 de enero 2020). *Diario El*

Correo. <https://diariocorreo.pe/salud/estas-son-las-diez-enfermedades-mas-comunes-en-el-peru-infecciones-emergencia-ambulancia-dolores-sistema-de-salud-noticia/?ref=dcr>

Expósito, M., Grundmann, G., Quezada, L. y Valdez, L. (2001). Preparación y ejecución de talleres de capacitación. Centro Cultura Poveda.

http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Republica_Dominicana/ccp/20120731051903/preparacion.pdf

Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. España: Universidad de Valencia. Disponible en:

<https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>

García – Ramos, M., Lujan – Lopez, M. y Martinez – Corona, E. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*,

Volumen 15(2), 63-72. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>

García, J. (2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*.

<https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>

Ge, J., He, J., Liu, Y., Zhang, J., Pan, J., Zhang, X. y Liu D. (2021). Effects of effort-reward imbalance, job satisfaction, and work engagement on self-rated health among healthcare workers. *BMC Public Health*, 21.

Gebregziabher, D., Berhanie, E., Berihu, H., Belstie, A. y Teklay, G. (2020). The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia. *BMC Nursing*, 19.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85091429546&origin=resultslist&sort=r->

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=de56945f63d0016604c07d53de40a008&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct&sl=106&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28training%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28nurses%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015&relpos=14&citeCnt=1&searchTerm=](https://www.researchgate.net/publication/353111111/job-satisfaction-nurses-2021)

George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update (4thed.)*. Boston: Allyn & Bacon.

<https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>

Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 7(12), 103-116.

<https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>

Habtamu, AA., Anmut, A. y Luella, D. (2021). Job satisfaction among Ethiopian nurses: a systematic review. *Frontiers of Nursing*, 8, 75-82.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105756718&origin=resultslist&sort=r-)

[85105756718&origin=resultslist&sort=r-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105756718&origin=resultslist&sort=r-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=7ec51e84549b57ef2245fd5329f1371e&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2cscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=42&s=TITLE-ABS-](https://www.researchgate.net/publication/353111111/job-satisfaction-nurses-2021)

[KEY%28training+%26+job+satisfaction%29&relpos=29&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.researchgate.net/publication/353111111/job-satisfaction-nurses-2021)

Hasan, H. y Mohamed, S. (2019). Job satisfaction among Community-Based Rehabilitation (CBR) workers in caring for disabled persons in the east coast region of Peninsular Malaysia. *BMC Health Services Research*, 19.

<https://bmcpublikealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-019-6520-z>

He, R., Liu, J., Zhang, W.H., Zhu, B., Zhang, N. y Mao, Y. (2020). Turnover intention among primary health workers in China: A systematic review and meta-analysis. *BMJ OPEN* 10(10). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85093705792&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=69a3510c02bc14b553a3dc08e52bc0d4&sot=b&sdt=c1&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct&sl=118&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28training%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28healthcare+workers%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015&relpos=23&citeCnt=4&searchTerm=>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mac Graw Hill Education.

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill [http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)

[content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)

Herzberg, F. (1968). One More Time: ¿How you Motivate your Employees? *Harvard Business Review*, Reprint 87507.

https://kyleshulfermba530.weebly.com/uploads/2/3/4/5/23454770/one_more_time_-_how_do_you_motivate_employees.pdf

Heydari, A., Meshkinyazd, A. y Soudmand, P. (2017). The Effect of Spiritual Intelligence Training on Job Satisfaction of Psychiatric Nurses. *Iranian Journal of Psychiatry*, 12(2), 128 – 133. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5483238/>

<https://bmcpublikealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-021-10233-w#Tab2>

https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

- Inga-Berrosipi y Arosquipa (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85070969804&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=2a801fe94f35647a7364c4d5d5e8538c&sot=b&sdt=b&sl=124&s=TITLE-ABS-KEY%28Progress+in+the+development+of+healthcare+human+resources+in+Peru+and+their+importance+in+the+quality+of+care%29&relpos=0&citeCnt=5&searchTerm=>
- Jha, R., Pandey, D.K. y Parihar, A.S. (2020). Effect of Training and development on job satisfaction of nurses in Public and Private Hospitals in india. *Academy of Strategic Management Journal Volumen 19*, 1 - 9. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096329081&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=6db056873226bc4d3ec20b87043927bf&sot=b&sdt=b&sl=96&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28training+and+development%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=>
- Kebede, B., Ololo, S., Megersa, B. y Sorsa, A. (2017). Health professionals' job satisfaction and associated factors at public health centers in West Ethiopia. *Resources for Health*, 15. <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-017-0206-3#citeas>
- Kenny, P. (17 de septiembre de 2020). *OMS destaca la importancia de proteger a los trabajadores de la salud*. Agencia Anadolu. <https://www.aa.com.tr/es/mundo/oms-destaca-la-importancia-de-proteger-a-los-trabajadores-de-la-salud/1977235>

Lasebikan, OA., Ede, O., Lasebikan, NN., Anyaehie, UE., Oguzie, GC. y Chukwujindu.

(2020). Job satisfaction among health professionals in a federal tertiary hospital in Nigeria. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, volumen 23(3), 371 – 375.

[https://www.njcponline.com/article.asp?issn=1119-](https://www.njcponline.com/article.asp?issn=1119-3077;year=2020;volume=23;issue=3;spage=371;epage=375;aulast=Lasebikan)

[3077;year=2020;volume=23;issue=3;spage=371;epage=375;aulast=Lasebikan](https://www.njcponline.com/article.asp?issn=1119-3077;year=2020;volume=23;issue=3;spage=371;epage=375;aulast=Lasebikan)

Lee, K., Wong, C., Chan, D., Kung, K., Luk, L., Wong, M., Chao, D., Leung, V., Chan, C.,

Ko, W., Leung, T., Chan, Y., Fung, H., Lee, M. y Wong, S. (2019). Family medicine vocational training and career satisfaction in Hong Kong. *BMC Family Practice*, 20.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073626512&origin=resultslist&sort=r-)

[85073626512&origin=resultslist&sort=r-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073626512&origin=resultslist&sort=r-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=17da979b1d13eb53b584829b5a8cda41&sot=b&sdt=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073626512&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=17da979b1d13eb53b584829b5a8cda41&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY%28training+%26+job+medicine+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=)

[cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=51&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073626512&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=17da979b1d13eb53b584829b5a8cda41&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY%28training+%26+job+medicine+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=)

[t%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=51&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073626512&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=17da979b1d13eb53b584829b5a8cda41&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY%28training+%26+job+medicine+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=)

[t%2c%222016%22%2ct&sl=51&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073626512&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=17da979b1d13eb53b584829b5a8cda41&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY%28training+%26+job+medicine+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=)

[KEY%28training+%26+job+medicine+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=1&search](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073626512&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=17da979b1d13eb53b584829b5a8cda41&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY%28training+%26+job+medicine+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=)

[Term=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073626512&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=17da979b1d13eb53b584829b5a8cda41&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY%28training+%26+job+medicine+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=)

Liu, J., Yu, W., Ding, T. y Zhang, L. (2019). Cross-sectional survey on job satisfaction and

its associated factors among doctors in tertiary public hospitals in Shanghai, China. *BMJ OPEN*, 9(3).

<https://bmjopen.bmj.com/content/9/3/e023823>

Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *The handbook of industrial and organizational psychology*, 31.

[https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job](https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction)

[Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction)

Mache, S., Baresi, L., Bernburg, M., Vitzthum, K. y Groneberg, D. (2017). Being prepared to

work in Gynecology Medicine: evaluation of an intervention to promote junior

gynecologists professionalism, mental health and job satisfaction. *Archives of Gynecology and Obstetrics*, 295, 153-162.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s00404-016-4223-6>

Maleka, M.J., Paul - Dachapalli, L.A., Ragadu, S.C., Schultz, C.M y Van Hoek, L. (2020).

Performance management, Vigour, and training and development as predictors of job satisfaction in low-income workers. *SA Journal of Human Resource Management*, 18.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085875292&origin=resultslist&sort=r-)

[85085875292&origin=resultslist&sort=r-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085875292&origin=resultslist&sort=r-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=6db056873226bc4d3ec20b87043927bf&sot=b&sdt=b&](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085875292&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=6db056873226bc4d3ec20b87043927bf&sot=b&sdt=b&sl=96&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-)

[sl=96&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085875292&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=6db056873226bc4d3ec20b87043927bf&sot=b&sdt=b&sl=96&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-)

[KEY%28training+and+development%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015&relpos=1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085875292&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=6db056873226bc4d3ec20b87043927bf&sot=b&sdt=b&sl=96&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-)

[&citeCnt=0&searchTerm=#corrAuthorFooter](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085875292&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=6db056873226bc4d3ec20b87043927bf&sot=b&sdt=b&sl=96&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-)

Marin, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008

Marquez-Pérez, M. (1987). *La satisfacción laboral. Asociación de Egresados y Graduados PUCP.*

[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=P%C3%A9rez,+M.+I.+T.+\(1987\).+La+satisfacci](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=P%C3%A9rez,+M.+I.+T.+(1987).+La+satisfacci)

[i%C3%B3n+laboral&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=P%C3%A9rez,+M.+I.+T.+(1987).+La+satisfacci)

Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.

Melville, A. (1980). Job satisfaction in general practice implications for prescribing. *Social Science & Medicine. Part A: Medical Psychology & Medical Sociology*, 14(6), 495-499.

Merga, H. y Fufa, T. (2019). Impacts of working environment and benefits packages on the health professionals' job satisfaction in selected public health facilities in eastern

Ethiopia: using principal component analysis. *BMC Health Services Research*, 19.

<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-4317-5>

Minedu: experiencias de aprendizaje, características, planificación y criterios para saber si desarrolla competencias. (2 de marzo de 2021). *Grupo Amauta e-business*.

<https://amautaenlinea.com/blog/minedu-experiencias-de-aprendizaje-caracteristicas-planificacion-y-criterios-para-saber-si-desarrolla-competencias/>

Momanyi, G., Adoyo, M., Mwangi, E. y Mokuia, D. (2016). Value of training on motivation among health workers in Narok County, Kenya. *Pan african medical journal*, 23.

<https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000376968300003>

Montaño – Fernández, G. y Zerón – Gutiérrez, L. (2017). La capacitación del personal

Mosqueda, R., Lora, D., Pavón, A., Ureta, N., Moral, M. y Pallas, C. (2016). Impact of a

Developmental Care Training Course on the Knowledge and Satisfaction of Health Care

Professionals in Neonatal Units: A Multicenter Study. *Pediatrics and neonatology*, 57,

97-104. <https://sciencedirect.upc.elogim.com/science/article/pii/S187595721500090X>

Muñoz-Castro, FJ., Valverde-Gamero, E. y Herrera-Usagre, M. (2020). Predictors of health professionals' satisfaction with continuing education: A cross-sectional study. *Revista*

Latinoamericana de Enfermagem, 28, 1-10.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087531177&origin=resultslist&sort=r-)

[85087531177&origin=resultslist&sort=r-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087531177&origin=resultslist&sort=r-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=43129ad78ce196b1ce7d0a628c25dfc2&sot=b&sdt=cl&](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087531177&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=43129ad78ce196b1ce7d0a628c25dfc2&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=53&s=TITLE-ABS-KEY%28learning+and+satisfaction+organization%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=)

[cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=53&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087531177&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=43129ad78ce196b1ce7d0a628c25dfc2&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=53&s=TITLE-ABS-KEY%28learning+and+satisfaction+organization%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=)

[2020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=53&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087531177&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=43129ad78ce196b1ce7d0a628c25dfc2&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=53&s=TITLE-ABS-KEY%28learning+and+satisfaction+organization%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=)

[c%222016%22%2ct&sl=53&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087531177&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=43129ad78ce196b1ce7d0a628c25dfc2&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=53&s=TITLE-ABS-KEY%28learning+and+satisfaction+organization%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=)

[KEY%28learning+and+satisfaction+organization%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTer](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087531177&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=43129ad78ce196b1ce7d0a628c25dfc2&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=53&s=TITLE-ABS-KEY%28learning+and+satisfaction+organization%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=)

[m=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087531177&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=43129ad78ce196b1ce7d0a628c25dfc2&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=53&s=TITLE-ABS-KEY%28learning+and+satisfaction+organization%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=)

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.

Nicomedes, E. (2018). *Tipos de investigación*.

<http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Peña, J. (19 junio 2019). *Importancia de la capacitación continúa en el personal de enfermería*. CEINCE Ayudamos a la vida.

<https://soyceince.com/2019/06/19/importancia-de-la-capacitacion-continua-en-el-personal-de-enfermeria/>

Pereda, S. y Berrocal, F. (2002). *Gestión de la formación en las organizaciones*.

Pinzone, M., Guerci, M., Lettieri, E. y Huisingh, D. (2019). Effects of ‘green’ training on pro-environmental behaviors and job satisfaction: Evidence from the Italian healthcare sector. *Journal of Cleaner Production*, 226, 221-232.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652619311187>

Plataforma digital única del Estado Peruano. Ministerio de salud. (23 de diciembre 2019).

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/391864-establecimientos-de-salud-del-ministerio-de-salud>

Presupuesto histórico. (16 de enero 2020). *Diario El Peruano*.

<https://elperuano.pe/noticia/100391-presupuesto-historico>

Psicología y empresa. (s.f). *El diseño del programa de capacitación*.

<https://psicologiayempresa.com/el-diseno-del-programa-de-capacitacion.html>

Qiwei, C., Lan, Y., Qiming, F. y Scott. S, T. (2017). Job Satisfaction Analysis in Rural China: A Qualitative Study of Doctors in a Township Hospital. *Scientifica*, 2017.

<https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000397226700001>

Rivera, Y. (2018). *Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano*.

[Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Rivera_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1

Roelen, C., Koopmans, P. y Groothoff, J. (2008). Which work factors determine job

satisfaction? *Work*, 30, 433 – 439. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-50049083574&origin=resultslist&sort=r-)

[s2.0-50049083574&origin=resultslist&sort=r-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-50049083574&origin=resultslist&sort=r-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=d6beb915735565f9cdb624755bab25a3&sot=b&sdt=b&](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-50049083574&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=d6beb915735565f9cdb624755bab25a3&sot=b&sdt=b&)

[sl=31&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-50049083574&origin=resultslist&sort=r-sl=31&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28job+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=39&searchTerm=#corrAuthorFooter](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-50049083574&origin=resultslist&sort=r-KEY%28job+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=39&searchTerm=#corrAuthorFooter)

Salazar, M. (2020). Grado de satisfacción en la formación asistencial de médicos residentes

de cirugía general de una universidad pública. *Journal of Inequalities and Applications*,

81, 320-323. <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025->

[55832020000300320&script=sci_arttext&lng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832020000300320&script=sci_arttext&lng=pt)

Salinas, C., Laguna, J. y Mendoza, M.R. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la

evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*, 36(1), 22 – 9.

<https://www.redalyc.org/pdf/106/10636105.pdf>

Sánchez, W. (2016). Satisfacción e insatisfacción laboral, asociadas a capacitación continua

de tecnólogos médicos en radiología. *Imagen diagnóstica*, 11, 11-18.

https://www.researchgate.net/publication/346550422_Satisfaccion_e_insatisfaccion_labo

[ral asociadas a capacitacion continua de tecnologos medicos en radiologia](https://www.researchgate.net/publication/346550422_Satisfaccion_e_insatisfaccion_labo)

Sansgiry, S. y Ngo, C. (2003). Factors Affecting Job Satisfaction among Hospital

Pharmacists, 38, 1037 – 1046. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

[0242425965&origin=resultslist&sort=r-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-0242425965&origin=resultslist&sort=r-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=d6beb915735565f9cdb624755bab25a3&sot=b&sdt=b&](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-0242425965&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=d6beb915735565f9cdb624755bab25a3&sot=b&sdt=b&)

[sl=31&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-0242425965&origin=resultslist&sort=r-sl=31&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28job+satisfaction%29&relpos=1&citeCnt=15&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-0242425965&origin=resultslist&sort=r-KEY%28job+satisfaction%29&relpos=1&citeCnt=15&searchTerm=)

Satisfacción y Motivación. (3 de septiembre de 2019). EcuRed.

https://www.ecured.cu/index.php?title=Especial:Citar&page=Satisfacci%C3%B3n_y_Motivaci%C3%B3n&id=3540214

Seong-Gin, L. (2019). The effect of actual workplace learning on job satisfaction and organizational commitment: The moderating role of intrinsic learning motive. *Journal of Workplace Learning*, 31, 481-497.

<https://www.proquest.upc.elogim.com/healthmanagement/docview/2307381950/DECC1C3515E42CDPQ/1>

Sterling, M.R., Cho, J., Ringel, J.B. y Avgar, A.C. (2020). Heart failure training and job satisfaction: A survey of home care workers caring for adults with heart failure in New York City. *Ethnicity and Disease*, 30, 575 – 582.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85092122272&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=1b943d04070d26b511d6cf5af96ad13f&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b scopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY%28training+and+job+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2021). Consulta RUC. <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

Superintendencia Nacional de Salud. (2021). Registro Nacional de IPRESS.

<https://www.gob.pe/susalud>

Tu Bui, Q., Vu, L. y Van Minh, H. (2020). Job satisfaction of healthcare workers in Vietnam: A multilevel study. *International Journal of Healthcare Management*.

https://www.researchgate.net/publication/340584827_Job_satisfaction_of_healthcare_workers_in_Vietnam_A_multilevel_study

Veloso-Besio, C., Gil-Rodríguez, F., González-Acuña, D., Cuadra-Peralta, A., y Valenzuela-Carrera, V. (2018). Evaluación de modalidades de intervención para mejorar satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Interciencia*, 43, 336-342.

<https://www.proquest.upc.elogim.com/docview/2058577518?accountid=43860&pq-origsite=primo>

Wang, H., Tang, C., Zhao, S., Meng, Q. y Liu, X. (2017). Job satisfaction among health-care staff in township health centers in rural China: Results from a latent class analysis.

International Journal of Environmental Research and Public Health, 14.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85030124389&origin=resultslist&sort=cp-)

[85030124389&origin=resultslist&sort=cp-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85030124389&origin=resultslist&sort=cp-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=d6b78061bcf19b6b0b60c8963f861117&sot=b&sdt=b&sl=98&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85030124389&origin=resultslist&sort=cp-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=d6b78061bcf19b6b0b60c8963f861117&sot=b&sdt=b&sl=98&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28job+satisfaction+and+training+and+development%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2022&relpos=56&citeCnt=11&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85030124389&origin=resultslist&sort=cp-KEY%28job+satisfaction+and+training+and+development%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2022&relpos=56&citeCnt=11&searchTerm=)

Wang, W., Han, C., Zhang, X., Tong, Y., Zhao, R., Wang, B., Xing, B., Wang, N. y Chen, C.

(2019). Application of in situ simulation teaching in the training of trainee nurses to respond to emergencies. *Annals of palliative medicine*, 10, 4509-4515.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105752681&origin=resultslist&sort=plf-)

[85105752681&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105752681&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=84ee1a65cc94d0ed00f7dd916d6bd869&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2cscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105752681&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=84ee1a65cc94d0ed00f7dd916d6bd869&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2cscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

[2020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105752681&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=84ee1a65cc94d0ed00f7dd916d6bd869&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2cscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2)

[c%222016%22%2ct%2b%2bscosubtype%2c%22ar%22%2ct&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY%28training+and+job+satisfaction%29&relpos=20&citeCnt=0&searchTerm=](#)

Werther, W. y David, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

Wojcik, B.E., Stein, C.R., Guerrero, K., Hosek, B.J., Humphrey, R.J. y Soderdahl, D.W.

(2020). Army physician career satisfaction based on a medical corps survey. *Military*

Medicine, 185, E1200 – E1208. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089710154&origin=resultslist&sort=r-)

[85089710154&origin=resultslist&sort=r-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089710154&origin=resultslist&sort=r-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089710154&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&)

[cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089710154&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

[2020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct&sl](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089710154&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

[=48&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089710154&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

[KEY%28job+training+and+job+satisfaction%29&relpos=182&citeCnt=1&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089710154&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

Zhao, X., Wang, H., Li, J. y Yuan, B. (2020). Training primary healthcare workers in China's township hospitals: a mixed methods study. *BMC Family Practice*, 21.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096970961&origin=resultslist&sort=r-)

[85096970961&origin=resultslist&sort=r-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096970961&origin=resultslist&sort=r-)

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096970961&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&)

[cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096970961&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

[2020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct&sl](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096970961&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

[=48&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096970961&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

[KEY%28job+training+and+job+satisfaction%29&relpos=128&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096970961&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afe7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%22)

7.1. Apéndices

7.1.1. Matriz de Consistencia

Tabla 30:*Matriz de Consistencia*

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021?	Determinar la relación entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.	Existe una relación directa entre la capacitación y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.	X: Capacitación Choo, S. & Bowley, C. (2007) - X1: Experiencia de aprendizaje - X2: Diseño del curso - X3: Calidad del Entrenador Y: Satisfacción laboral Locke (1976)
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	- Y1: Satisfacción con el trabajo. - Y2: Satisfacción con el salario. - Y3: Satisfacción con promociones. - Y4: Satisfacción con reconocimiento. - Y5: Satisfacción con beneficios. - Y6: Satisfacción con condiciones de trabajo. - Y7: Satisfacción con supervisión. - Y8: Satisfacción con compañeros de trabajo. - Y9: Satisfacción con la empresa y dirección.
¿Cómo se relaciona la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021?	1. Determinar la relación entre la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.	1. Existe una relación directa entre el efecto de la Calidad del Entrenador y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.	

<p>¿Cómo se relaciona el diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Calidad del Entrenador y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021?</p>	<p>2. Determinar la relación entre el diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.</p> <p>3. Determinar la relación entre el efecto de la Calidad del Entrenador y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.</p>	<p>2. Existe una relación directa entre el diseño del curso y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.</p> <p>3. Existe una relación directa entre la experiencia de aprendizaje y la satisfacción laboral en los colaboradores asistenciales del sector privado salud en las clínicas de la categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.</p>	
---	--	---	--

7.1.2. Matriz de Referencias

Tabla 31:*Matriz de Referencias*

Referencia	Cuartil
Arimon – Pages, E., Torres – Puig – Gros, J., Fernandez – Ortega, P. y Canela – Soler, J. (2019). Emotional impact and compassion fatigue in oncology nurses: Results of a multicentre study. <i>European Journal of Oncology Nursing</i> , Volumen 43. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85072797355&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=de56945f63d0016604c07d53de40a008&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct&sl=106&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28training%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28nurses%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015&relpos=42&citeCnt=8&searchTerm=	Q2
Barcons, C., García, B., Sarri, C., Rodríguez, E., Cunillera, O., Parellada, N., Fernández, B., Alvarado, C.E., Barrio, C., Fleta, J.C., Ruiz, D. & Torrubia, R. (2019) Effectiveness of a multimodal training programme to improve general practitioners' burnout, job satisfaction and psychological well-being. <i>BMC Family Practice</i> , Volumen 20. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074903050&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=b91a1310345639b9588409082ead882a&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct&sl=48&s=TITLE-ABS-KEY%28job+training+and+job+satisfaction%29&relpos=269&citeCnt=1&searchTerm=	Q1
Bundit, P., Nattapong, T. y Gullinee, M. (2019). The Effects of Human Resources Practices on Perceived Organizational Support and Job Satisfaction in Pharmacy Industry of Bangkok City in Thailand. <i>Systematic Reviews in Pharmacy</i> , Volumen 11, 506-514. https://proquest.upc.elogim.com/docview/2423819242?pq-origsite=primo&accountid=43860	Q2
Collins A. y Beauregard, A. (2020). The effect of breaches of the psychological contract on the job satisfaction and wellbeing of doctors in Ireland: a quantitative study. <i>Human Resources for Health</i> , volumen 18. https://wwwproquest.upc.elogim.com/docview/2462242468?accountid=43860&pq-origsite=primo	Q1
Dubas-Jakóbczyk, K., Domagala, A., Kiedik, D., Peña-Sanchez, D. (2020). Exploring satisfaction and migration intentions of physicians in three university hospitals in Poland. <i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i> , volumen 17. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85076897760&origin=resultslist&sort=plf-	Q2

[f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=f6b55f38e6dacc2bd39c4d80ea047830&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b scopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=48&s=TITLE-ABS-KEY%28job+training+and+job+satisfaction%29&relpos=298&citeCnt=1&searchTerm=](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3811186/)

Ge, J., He, J., Liu, Y., Zhang, J., Pan, J., Zhang, X. y Liu D. (2021). Effects of effort-reward imbalance, job satisfaction, and work engagement on self-rated health among healthcare workers. *BMC Public Health, volumen 21*.

Q1

<https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-021-10233-w#Tab2>

Gebregziabher, D., Berhanie, E., Berihu, H., Belstie, A. y Teklay, G. (2020). The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia. *BMC Nursing, Volumen 19*.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85091429546&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=de56945f63d0016604c07d53de40a008&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct&sl=106&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28training%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28nurses%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015&relpos=14&citeCnt=1&searchTerm=>

Q1

Hasan, H. y Mohamed, S. (2019). Job satisfaction among Community-Based Rehabilitation (CBR) workers in caring for disabled persons in the east coast region of Peninsular Malaysia. *BMC Health Services Research, volume 19*.

Q1

<https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-019-6520-z>

He, R., Liu, J., Zhang, W.H., Zhu, B., Zhang, N. y Mao, Y. (2020). Turnover intention among primary health workers in China: A systematic review and meta-analysis. *BMJ OPEN volumen 10(10)*.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85093705792&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=69a3510c02bc14b553a3dc08e52bc0d4&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct&sl=118&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28training%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28healthcare+workers%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015&relpos=23&citeCnt=4&searchTerm=>

Q1

Heydari, A., Meshkinyazd, A. y Soudmand, P. (2017). The Effect of Spiritual Intelligence Training on Job Satisfaction of Psychiatric Nurses. *Iranian Journal of Psychiatry, volume 12(2), 128 – 133*.

Q3

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5483238/>

Jha, R., Pandey, D.K. y Parihar, A.S. (2020). Effect of Training and development on job satisfaction of nurses in Public and Private Hospitals in India. *Academy of Strategic Management Journal Volumen 19, 1 - 9*.

Q1

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096329081&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=6db056873226bc4d3ec20b87043927bf&sot=b&sdt=b&sl=96&s=%28TITLE-ABS->

<p>KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28training+and+development%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm= Kebede, B., Ololo, S., Megersa, B. y Sorsa, A. (2017). Health professionals' job satisfaction and associated factors at public health centers in West Ethiopia. <i>Resources for Health</i>, volumen 15. https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-017-0206-3#citeas</p>	Q1
<p>Lasebikan, OA., Ede, O., Lasebikan, NN., Anyaehie, UE., Oguzie, GC. Y Chukwujindu. (2020). Job satisfaction among health professionals in a federal tertiary hospital in Nigeria. <i>Nigerian Journal of Clinical Practice</i>, volumen 23(3), 371 – 375. https://www.njcponline.com/article.asp?issn=1119-3077;year=2020;volume=23;issue=3;spage=371;epage=375;aulast=Lasebikan</p>	Q3
<p>Lee, K., Wong, C., Chan, D., Kung, K., Luk, L., Wong, M., Chao, D., Leung, V., Chan, C., Ko, W., Leung, T., Chan, Y., Fung, H., Lee, M., Wong, S. (2019). Family medicine vocational training and career satisfaction in Hong Kong. <i>BMC Family Practice</i>, volumen 20. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073626512&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=17da979b1d13eb53b584829b5a8cda41&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY%28training+%26+job+medicine+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=</p>	Q1
<p>Liu, J., Yu, W., Ding, T. y Zhang, L. (2019). Cross-sectional survey on job satisfaction and its associated factors among doctors in tertiary public hospitals in Shanghai, China. <i>BMJ OPEN</i>, volumen 9(3). https://bmjopen.bmj.com/content/9/3/e023823</p>	Q1
<p>Mache, S., Baresi, L., Bernburg, M., Vitzthum, K., Groneberg, D. (2017). Being prepared to work in Gynecology Medicine: evaluation of an intervention to promote junior gynecologists' professionalism, mental health and job satisfaction. <i>Archives of Gynecology and Obstetrics</i>, volumen 295, 153-162. https://link.springer.com/article/10.1007/s00404-016-4223-6</p>	Q2
<p>Maleka, M.J., Paul - Dachapalli, L.A., Ragadu, S.C., Schultz, C.M y Van Hoek, L. (2020). Performance management, Vigour, and training and development as predictors of job satisfaction in low-income workers. <i>SA Journal of Human Resource Management Volumen 18</i>, 18. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085875292&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=6db056873226bc4d3ec20b87043927bf&sot=b&sdt=b&sl=96&s=%28TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28training+and+development%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=#corrAuthorFooter</p>	Q1

Merga, H. y Fufa, T. (2019). Impacts of working environment and benefits packages on the health professionals' job satisfaction in selected public health facilities in eastern Ethiopia: using principal component analysis. <i>BMC Health Services Research</i> , volume 19. https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-4317-5	Q1
Momanyi, G., Adoyo, M., Mwangi, E., Mokuia, D. (2016). Value of training on motivation among health workers in Narok County, Kenya. <i>Pan african medical journal</i> , volumen 23. https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000376968300003	Q3
Mosqueda, R., Lora, D., Pavón, A., Ureta, N., Moral, M., Pallas, C. (2016). Impact of a Developmental Care Training Course on the Knowledge and Satisfaction of Health Care Professionals in Neonatal Units: A Multicenter Study. <i>Pediatrics and neonatology</i> , volumen 57, 97-104. https://sciencedirect.upc.elogim.com/science/article/pii/S187595721500090X	Q2
Muñoz-Castro, FJ., Valverde-Gamero, E. y Herrera-Usagre, M. (2020). Predictors of health professionals' satisfaction with continuing education: A cross-sectional study. <i>Revista Latino-Americana de Enfermagem</i> , Volumen 28, 1-10. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087531177&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=43129ad78ce196b1ce7d0a628c25dfc2&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct&sl=53&s=TITLE-ABS-KEY%28learning+and+satisfaction+organization%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=	Q1
Pinzone, M., Guerci, M., Lettieri, E., Huisingh, D. (2019). Effects of 'green' training on pro-environmental behaviors and job satisfaction: Evidence from the Italian healthcare sector. <i>Journal of Cleaner Production</i> , volumen 226, 221-232. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652619311187	Q1
Qiwei, C., Lan, Y., Qiming, F., Scott, S, T. (2017). Job Satisfaction Analysis in Rural China: A Qualitative Study of Doctors in a Township Hospital. <i>Scientifica</i> , volumen 2017. https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000397226700001	Q2
Salazar, M. (2020) Grado de satisfacción en la formación asistencial de médicos residentes de cirugía general de una universidad pública. <i>Journal of Inequalities and Applications</i> , volumen 81, 320-323. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832020000300320&script=sci_arttext&tlng=pt	Q1
Sanchez, W. (2016). Satisfacción e insatisfacción laboral, asociadas a capacitación continua de tecnólogos médicos en radiología. <i>Imagen diagnóstica</i> , volumen 11, 11-18. https://www.researchgate.net/publication/346550422_Satisfaccion_e_insatisfaccion_laboral_asociadas_a_capacitacion_continua_de_tecnologos_medicos_en_radiologia	Q4

-
- Seong-Gin, L. (2019). The effect of actual workplace learning on job satisfaction and organizational commitment: The moderating role of intrinsic learning motive. *Journal of Workplace Learning*, volumen 31, 481-497. Q2
<https://www.proquest.upc.elogim.com/healthmanagement/docview/2307381950/DECC1C3515E42CDPQ/1>
-
- Sterling, M.R., Cho, J., Ringel, J.B. y Avgar, A.C. (2020). Heart failure training and job satisfaction: A survey of home care workers caring for adults with heart failure in New York City. *Ethnicity and Disease*, Volumen 30, 575 – 582. Q1
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85092122272&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=1b943d04070d26b511d6cf5af96ad13f&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b scopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY%28training+and+job+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=>
-
- Tu Bui, Q., Vu, L. y Van Minh, H. (2020). Job satisfaction of healthcare workers in Vietnam: A multilevel study. *International Journal of Healthcare Management*. Q2
https://www.researchgate.net/publication/340584827_Job_satisfaction_of_healthcare_workers_in_Vietnam_A_multilevel_study
-
- Veloso-Besio, C., Gil-Rodríguez, F., González-Acuña, D., Cuadra-Peralta, A., & Valenzuela-Carrera, V. (2018). EVALUACIÓN DE MODALIDADES DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR SATISFACCIÓN VITAL, SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL. *Interciencia*, Volumen 43, 336-342. Q2
<https://www.proquest.upc.elogim.com/docview/2058577518?accountid=43860&pq-origsite=primo>
-
- Wang, H., Tang, C., Zhao, S., Meng, Q. y Liu, X. (2017). Job satisfaction among health-care staff in township health centers in rural China: Results from a latent class analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Volumen 14. Q1
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85030124389&origin=resultslist&sort=cp-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=d6b78061bcf19b6b0b60c8963f861117&sot=b&sdt=b&sl=98&s=TITLE-ABS-KEY%28job+satisfaction+and+training+and+development%29+AND+PUBYEAR+%3e+2015+AND+PUBYEAR+%3c+2022&relpos=56&citeCnt=11&searchTerm=>
-
- Wang, W., Han, C., Zhang, X., Tong, Y., Zhao, R., Wang, B., Xing, B., Wang, N., Chen, C. (2019). Application of in situ simulation teaching in the training of trainee nurses to respond to emergencies. *Annals of palliative medicine*, volumen 10., 4509-4515. Q1
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105752681&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=84ee1a65cc94d0ed00f7dd916d6bd869&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b scopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct%2b scosubtype%2c%22ar%22%2ct&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY%28training+and+job+satisfaction%29&relpos=20&citeCnt=0&searchTerm=>
-

Wojcik, B.E., Stein, C.R., Guerrero, K., Hosek, B.J., Humphrey, R.J. y Soderdahl, D.W. (2020). Army physician career satisfaction based on a medical corps survey. *Military Medicine*, *Volumen 185*, E1200 – E1208.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089710154&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afea7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2cscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct&sl=48&s=TITLE-ABS-KEY%28job+training+and+job+satisfaction%29&relpos=182&citeCnt=1&searchTerm=>

Q1

Zhao, X., Wang, H., Li, J., Yuan, B. (2020). Training primary healthcare workers in China's township hospitals: a mixed methods study. *BMC Family Practice*, *Volumen 21*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096970961&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afea7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2cscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct&sl=48&s=TITLE-ABS-KEY%28job+training+and+job+satisfaction%29&relpos=128&citeCnt=0&searchTerm=>

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096970961&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=201d1694bb39ad9e78bb1629d0afea7d&sot=b&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2b%2cscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct&sl=48&s=TITLE-ABS-KEY%28job+training+and+job+satisfaction%29&relpos=128&citeCnt=0&searchTerm=>

Q1

7.1.3. Validación de instrumentos a través de juicios de expertos

Jorge Christian Gonzales

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado: Jorge Christian Gonzales Salazar

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachilleres de la carrera de Administración y Recursos Humanos de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos por la licenciatura.

El título de nuestro proyecto de investigación es:

Relación entre capacitación y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el campo de los Recursos Humanos.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



BIANCA PILAR DEL ROSARIO

MEDINA BAILETTI

DNI 73872518



SEBASTIÁN RODRIGO MEDINA

RIVERA

DNI 7236405

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
			Si	No	Si	No	Si	No		
CAPACITACIÓN	CALIDAD DEL ENTRENADOR	1. Los capacitadores que se expresan y sintetizan la información de manera clara facilitan mi entendimiento de la capacitación.	x		x		X			
		2. Cuando los capacitadores conocen las nuevas tendencias y las aplica en el curso, me siento más motivado por aprender.	x		x		X			
		3. El soporte y acompañamiento brindado por los capacitadores me permite lograr los objetivos del curso.	x		x		X			
		4. Contar con capacitadores pacientes y tolerantes me brinda mayor confianza y seguridad para participar en el curso.	x		x		X			
		5. Es importante la actitud democrática de los capacitadores para el desarrollo adecuado de la capacitación.	x		x		X			
		6. Contar con capacitadores creativos e innovadores hace que el curso se desarrolle de manera más interesante.	x		x		x			
	DIMENSIONES	ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
				Si	No	Si	No	Si	No	
	DISEÑO DEL CURSO	ITEMS	7. Considero que la capacitación que se desarrolla en base a mis intereses y necesidades laborales me permite realizar mejor mis funciones.	x		x		X		
			8. Tener claro los requisitos y exigencias de los cursos me ayuda a desenvolverme en la capacitación de una mejor manera.	X		x		x		
			9. Una capacitación que evalúa en función a sus objetivos planteados representa una medición correcta del entendimiento.	x		x		X		
			10. Conocer los temas que se abordarán en cada sesión del curso me motiva a participar activamente en su desarrollo.	X		x		x		
			11. El uso de herramientas tecnológicas colaborativas favorece mi aprendizaje y participación en el curso.	x		x		X		
			12. El desarrollo de actividades dinámicas y prácticas me permiten tener una buena experiencia de aprendizaje.	X		x		x		
	DIMENSIONES	ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
				Si	No	Si	No	Si	No	

	EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE	13. Una capacitación desafiante representa un reto que me motiva a dar lo mejor de mí.	x		x		X		
		14. La retroalimentación brindada por el capacitador(a) mejora mi experiencia de aprendizaje.	X		x		x		
		15. Contar con retroalimentación durante y posterior a una sesión de capacitación contribuye a mi aprendizaje continuo.	x		x		X		
		16. Decidir mis horarios de capacitación me permite tener una buena experiencia de aprendizaje.	X		x		x		
		17. Proponer los temas que necesito reforzar para desarrollar mejor mis funciones desarrolla mi aprendizaje autónomo.	x		x		X		
		18. Desarrollar casuísticas acordes a la capacitación desarrolla mi pensamiento analítico.	X		x		x		
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO	19. Siento un interés genuino y amor por la actividad de mi trabajo y mis funciones.	X		x		X		
		20. Mi trabajo representa un desafío mental retador.	x		x		X		
		21. Siento que mi trabajo obedece a un propósito superior.	X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	22. El líder de mi equipo es un profesional competente.	X		X		X		
		23. El líder de mi equipo es una persona íntegra.	X		X		X		
		24. El líder de mi equipo posee buena voluntad hacia mí y hacia mis compañeros.	x		x		X		
	SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	25. El líder de mi equipo reconoce mi desempeño de manera adecuada.	X		x		x		
		26. Existe un excelente ambiente laboral en mi organización.	x		x		X		
		27. Mis compañeros (as) son competentes en sus puestos de trabajo.	x		x		x		
	SATISFACCIÓN CON EL SALARIO	28. Mis compañeros (as) son personas honestas.	x		x		X		
		29. En mi trabajo los sueldos se distribuyen de manera equitativa y justa.	X		x		x		
SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO	30. Siento que el monto de mi retribución salarial está acorde a las funciones que realizo.	x		x		X			
	31. Mi accionar en el trabajo es reconocido y aprobado.	X		x		x			

SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO	32. Mis actividades laborales cuentan con flexibilidad de horarios.	x		x		X		
	33. La infraestructura y los ambientes de trabajo son adecuados para el cumplimiento de mis funciones.	X		x		x		
SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES	34. Existen oportunidades de formación y crecimiento en mi organización.	x		x		X		
	35. Las promociones y los ascensos en mi organización se realizan en base a la meritocracia.	X		x		x		
SATISFACCIÓN LAS BENEFICIOS	36. Mi empleador ofrece beneficios competitivos en relación con su competencia (alimentación, movilidad, horario flexible, entre otros)	x		x		X		
SATISFACCIÓN CON LA EMPRESA Y DIRECCIÓN	37. El equipo que dirige la organización está conformado por personas competentes.	X		x		x		
	38. El equipo que dirige la organización está conformado por personas honestas.	x		x		X		

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Jorge Christian Gonzales Salazar

DNI: 42084255

Especialidad del evaluador: Recursos Humanos



Jorge Gonzales Salazar
DNI 42084255

Gerardo Arturo Ahumada Ruiz

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado: Gerardo Arturo Ahumada Ruiz

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachilleres de la carrera de Administración y Recursos Humanos de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos por la licenciatura.

El título de nuestro proyecto de investigación es:

Relación entre capacitación y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el campo de los Recursos Humanos.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



BIANCA PILAR DEL ROSARIO
MEDINA BAILETTI

DNI 73872518



SEBASTIÁN RODRIGO MEDINA
RIVERA

DNI 7236405

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
CAPACITACIÓN	CALIDAD DEL ENTRENADOR	1. Los capacitadores que se expresan y sintetizan la información de manera clara facilitan mi entendimiento de la capacitación.	X		X		X		
		2. Cuando los capacitadores conocen las nuevas tendencias y las aplican en el curso, me siento más motivado por aprender.	X		X		X		
		3. El soporte y acompañamiento brindado por los capacitadores me permite lograr los objetivos del curso.	X		X		X		
		4. Contar con capacitadores pacientes y tolerantes me brinda mayor confianza y seguridad para participar en el curso.	X		X		X		
		5. Es importante la actitud democrática de los capacitadores para el desarrollo adecuado de la capacitación.	X			X		X	
		6. Contar con capacitadores creativos e innovadores hace que el curso se desarrolle de manera más interesante.	X		X			X	
	DIMENSIONES	ITEMS	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³		Sugerencias		
			Si	No	Si	No		Si	No
	DISEÑO DEL CURSO	7. Considero que la capacitación que se desarrolla en base a mis intereses y necesidades laborales me permite realizar mejor mis funciones.	X		X			X	
		8. Tener claro los requisitos y exigencias de los cursos me ayuda a desenvolverme en la capacitación de una mejor manera.	X		X		X		
		9. Una capacitación que evalúa en función a sus objetivos representa una medición correcta del entendimiento.	X			X		X	
		10. Conocer los temas que se abordarán en cada sesión del curso me motiva a participar activamente en su desarrollo.	X		X		X		
		11. El uso de herramientas tecnológicas colaborativas favorece mi aprendizaje y participación en el curso.	X			X	X		
DIMENSIONES	ITEMS	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³		Sugerencias			
		Si	No	Si	No		Si	No	
EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE	12. El desarrollo de actividades dinámicas y prácticas me permiten tener una buena experiencia de aprendizaje.	X		X		X			
	13. Una capacitación desafiante representa un reto que me motiva a dar lo mejor de mí.	X		X		X			

		14. La retroalimentación brindada por los capacitadores mejora mi experiencia de aprendizaje.	X		X		X		
		15. Contar con retroalimentación durante y posterior a una sesión de capacitación contribuye a mi aprendizaje continuo.	X		X		X		
		16. Decidir mis horarios de capacitación me permite tener una buena experiencia de aprendizaje.	X			X	X		
		17. Proponer los temas que necesito reforzar para desarrollar mejor mis funciones desarrolla mi aprendizaje autónomo.	X		X		X		
		18. Desarrollar casuísticas acordes a la capacitación desarrolla mi pensamiento analítico.	X		X		X		
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO	19. Siento un interés genuino y amor por la actividad de mi trabajo y mis funciones.	X		X		X		
		20. Mi trabajo representa un desafío mental retador.	X		X		X		
		21. Siento que mi trabajo obedece a un propósito superior.	X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	22. El líder de mi equipo es un profesional competente.	X		X		X		
		23. El líder de mi equipo es una persona íntegra.	X		X		X		
		24. El líder de mi equipo posee buena voluntad hacia mí y hacia mis compañeros.	X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	25. El líder de mi equipo reconoce mi desempeño de manera adecuada.	X		X		X		
		26. Existe un excelente ambiente laboral en mi organización.	X		X		X		
		27. Mis compañeros (as) son competentes en sus puestos de trabajo.	X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON EL SALARIO	28. Mis compañeros (as) son personas honestas.	X		X		X		
		29. En mi trabajo los sueldos se distribuyen de manera equitativa y justa.	X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO	30. Siento que el monto de mi retribución salarial está acorde a las funciones que realizo.	X		X		X		
		31. Mi accionar en el trabajo es reconocido y aprobado.	X		X		X		
SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO	32. Mis actividades laborales cuentan con flexibilidad de horarios.	X		X		X			
	33. La infraestructura y los ambientes de trabajo son adecuados para el cumplimiento de mis funciones.	X		X		X			

SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES	34. Existen oportunidades de formación y crecimiento en mi organización.	X		X		X		
	35. Las promociones y los ascensos en mi organización se realizan en base a la meritocracia.	X		X		X		
SATISFACCIÓN LAS PROMOCIONES	36. Mi empleador ofrece beneficios competitivos en relación con su competencia (alimentación, movilidad, horario flexible, entre otros)	X		X		X		
SATISFACCIÓN CON LA EMPRESA Y DIRECCIÓN	37. El equipo que dirige la organización está conformado por personas competentes.	X		X		X		
	38. El equipo que dirige la organización está conformado por personas honestas.	X		X		X		

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gerardo Ahumada Ruiz

DNI: 02867741

Especialidad del evaluador: Gestión Humana



Firma del Experto Informante

DNI 02867741

DNI: 10626175

Katherine Rossana Navarrete Infantes
CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimada: Katherine Rossana Navarrete Infantes

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachilleres de la carrera de Administración y Recursos Humanos de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos por la licenciatura.

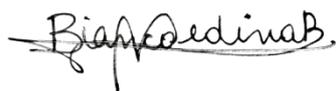
El título de nuestro proyecto de investigación es:

Relación entre capacitación y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales de clínicas privadas categoría III - I en Lima Metropolitana 2021.

y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el campo de los Recursos Humanos.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



BIANCA PILAR DEL ROSARIO
MEDINA BAILETTI

DNI 73872518



SEBASTIÁN RODRIGO MEDINA
RIVERA

DNI 7236405

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
			Si	No	Si	No	Si	No		
CAPACITACIÓN	CALIDAD DEL ENTRENADOR	39. Los capacitadores que se expresan y sintetizan la información de manera clara facilitan mi entendimiento de la capacitación.	X		X		X			
		40. Cuando los capacitadores conocen las nuevas tendencias y las aplican en el curso, me siento más motivado por aprender.	X		X		X			
		41. El soporte y acompañamiento brindado por los capacitadores me permite lograr los objetivos del curso.	X		X		X			
		42. Contar con capacitadores pacientes y tolerantes me brinda mayor confianza y seguridad para participar en el curso.	X			X	X			
		43. Es importante la actitud democrática de los capacitadores para el desarrollo adecuado de la capacitación.	X		X		X			
		44. Contar con capacitadores creativos e innovadores hace que el curso se desarrolle de manera más interesante.	X		X		X			
	DIMENSIONES	ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
				Si	No	Si	No	Si	No	
	DISEÑO DEL CURSO	ITEMS	45. Considero que la capacitación que se desarrolla en base a mis intereses y necesidades laborales me permite realizar mejor mis funciones.	X		X		X		
			46. Tener claro los requisitos y exigencias de los cursos me ayuda a desenvolverme en la capacitación de una mejor manera.	X		X		X		
			47. Una capacitación que evalúa en función a sus objetivos representa una medición correcta del entendimiento.	X		X		X		
			48. Conocer los temas que se abordarán en cada sesión del curso me motiva a participar activamente en su desarrollo.	X		X		X		
			49. El uso de herramientas tecnológicas colaborativas favorece mi aprendizaje y participación en el curso.	X		X		X		
	DIMENSIONES	ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
				Si	No	Si	No	Si	No	
EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE	ITEMS	50. El desarrollo de actividades dinámicas y prácticas me permiten tener una buena experiencia de aprendizaje.	X		X		X			
		51. Una capacitación desafiante representa un reto que me motiva a dar lo mejor de mí.	X		X		X			

		52. La retroalimentación brindada por los capacitadores mejora mi experiencia de aprendizaje.	X		X		X		
		53. Contar con retroalimentación durante y posterior a una sesión de capacitación contribuye a mi aprendizaje continuo.	X		X		X		
		54. Decidir mis horarios de capacitación me permite tener una buena experiencia de aprendizaje.	X		X		X		
		55. Proponer los temas que necesito reforzar para desarrollar mejor mis funciones desarrolla mi aprendizaje autónomo.	X		X		X		
		56. Desarrollar casuísticas acordes a la capacitación desarrolla mi pensamiento analítico.	X		X		X		
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO	57. Siento un interés genuino y amor por la actividad de mi trabajo y mis funciones.	X		X		X		
		58. Mi trabajo representa un desafío mental retador.	X		X		X		
		59. Siento que mi trabajo obedece a un propósito superior.	X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	60. El líder de mi equipo es un profesional competente.	X		X		X		
		61. El líder de mi equipo es una persona íntegra.	X		X		X		
		62. El líder de mi equipo posee buena voluntad hacia mí y hacia mis compañeros.	X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	63. El líder de mi equipo reconoce mi desempeño de manera adecuada.	X		X		X		
		64. Existe un excelente ambiente laboral en mi organización.	X		X		X		
		65. Mis compañeros (as) son competentes en sus puestos de trabajo.	X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON EL SALARIO	66. Mis compañeros (as) son personas honestas.	X		X		X		
		67. En mi trabajo los sueldos se distribuyen de manera equitativa y justa.	X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO	68. Siento que el monto de mi retribución salarial está acorde a las funciones que realizo.	X		X		X		
69. Mi accionar en el trabajo es reconocido y aprobado.		X		X		X			

SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO	70. Mis actividades laborales cuentan con flexibilidad de horarios.	X		X		X		
	71. La infraestructura y los ambientes de trabajo son adecuados para el cumplimiento de mis funciones.	X		X		X		
SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES	72. Existen oportunidades de formación y crecimiento en mi organización.	X		X		X		
	73. Las promociones y los ascensos en mi organización se realizan en base a la meritocracia.	X		X		X		
SATISFACCIÓN CON LAS PROMOCIONES	74. Mi empleador ofrece beneficios competitivos en relación con su competencia (alimentación, movilidad, horario flexible, entre otros)	X		X		X		
SATISFACCIÓN CON LA EMPRESA Y DIRECCIÓN	75. El equipo que dirige la organización está conformado por personas competentes.	X		X		X		
	76. El equipo que dirige la organización está conformado por personas honestas.	X		X		X		

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Katherine Navarrete Infantes

DNI: 41849258

Especialidad del evaluador: Compensaciones y Beneficios



 Katherine Navarrete Infantes
 Subgerente
 Compensaciones, Beneficios, Nómina
 y Administración Personal

Firma del Experto Informante

DNI: 10626175

7.1.4. Instrumento aplicado

<https://forms.gle/LZeVs2tZWGmDpY2o7>

Sección 1 de 3

Encuesta | Tesis de Recursos Humanos-UPC

Estimado(a) participante:

La presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos respecto a la relación entre la capacitación y satisfacción laboral en colaboradores asistenciales de las clínicas privadas categoría III - I para Lima Metropolitana.

La información que nos brinde es confidencial y anónima, por lo que será utilizada únicamente para elaborar una tesis que nos permitirá obtener el grado de Licenciatura en Recursos Humanos.

¡Desde ya agradecemos su tiempo y participación!

¿A qué grupo ocupacional pertenece? *

Profesional Asistencial (Médico, enfermero(a), tecnólogo(a), químico farmacéutico, entre otros)

Técnico(a) Asistencial (Técnico(a) de enfermería, laboratorio, farmacia, imágenes, entre otros)

Auxiliar Asistencial (Auxiliar de radiología, imágenes, farmacia, entre otros)

¿Trabaja en alguna de las siguientes clínicas? *

Las clínicas categoría III - I en Lima Metropolitana son al día de hoy, AUNA Clínica Delgado, Clínica San Felipe, SANNA Clínica San Borja y Clínica Ricardo Palma.

AUNA Clínica Delgado

Clínica San Felipe

Clínica San Borja

Clínica Ricardo Palma

Otra...

¿Cuál es su género? *

Masculino

Femenino

Prefiero no decirlo

¿Cuál es su rango de edad? *

- Entre 18 años a 29 años.
- Entre 30 años y 49 años.
- De 50 años a más.

¿Cuánto tiempo lleva laborando en su centro de trabajo?

- De 1 - 6 meses
- De 6 meses - 1 año
- De 1 año - 3 años
- De 3 años - 5 años
- Más de 5 años

Sección 2 de 3

Capacitación laboral



A continuación, se presentarán preguntas relacionadas a la capacitación aplicada al ámbito laboral. Le pedimos por favor responder con total honestidad las preguntas en base a su experiencia en capacitaciones previas.



Sobre la "Calidad del Entrenador"

En esta dimensión, se medirán aspectos del entrenador durante los programas de capacitación.

1. Los capacitadores que se expresan y sintetizan la información de manera clara facilitan mi entendimiento de la capacitación. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

2. Cuando los capacitadores conocen las nuevas tendencias y las aplican en el curso, me siento más motivado por aprender. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo
-

3. El soporte y acompañamiento brindado por los capacitadores me permite lograr los objetivos del curso. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

4. Contar con capacitadores pacientes y tolerantes me brinda mayor confianza y seguridad para participar en el curso. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

5. Es importante la actitud democrática de los capacitadores para el desarrollo adecuado de la capacitación. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

6. Contar con capacitadores creativos e innovadores hace que el curso se desarrolle de manera más interesante. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

Sobre el "Diseño del curso"

En esta dimensión, se medirán aspectos del diseño de las capacitaciones que resulten relevantes para el participante.

7. Considero que la capacitación que se desarrolla en base a mis intereses y necesidades laborales me permite realizar mejor mis funciones. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

:::

8. Tener claro los requisitos y exigencias de los cursos me ayuda a desenvolverme en la capacitación de una mejor manera. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

:::

9. Una capacitación que evalúa en función a sus objetivos representa una medición correcta del entendimiento. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

10. Conocer los temas que se abordarán en cada sesión del curso me motiva a participar activamente en su desarrollo. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

11. El uso de herramientas tecnológicas colaborativas favorece mi aprendizaje y participación en el curso. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

12. El desarrollo de actividades dinámicas y prácticas me permiten tener una buena experiencia de aprendizaje. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

Sobre la "Experiencia de Aprendizaje"

En esta dimensión, se medirán aspectos de la experiencia de aprendizaje que usted pueda considerar relevante.

13. Una capacitación desafiante representa un reto que me motiva a dar lo mejor de mí. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

...

14. La retroalimentación brindada por los capacitadores mejora mi experiencia de aprendizaje. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

15. Contar con retroalimentación durante y posterior a una sesión de capacitación contribuye a mi aprendizaje continuo. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo



16. Decidir mis horarios de capacitación me permite tener una buena experiencia de aprendizaje. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

17. Proponer los temas que necesito reforzar para desarrollar mejor mis funciones desarrolla mi aprendizaje autónomo. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo



18. Desarrollar casuísticas acordes a la capacitación desarrolla mi pensamiento analítico. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

Satisfacción laboral



Descripción (opcional)

Sobre la "Satisfacción con el Trabajo"

En esta dimensión, se medirán aspectos de la satisfacción con el desarrollo de sus funciones que más valore.

20. Siento un interés genuino y amor por la actividad de mi trabajo y mis funciones. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

21. Mi trabajo representa un desafío mental retador. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

22. Siento que mi trabajo obedece a un propósito superior. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

Sobre la "Satisfacción con la Supervisión"

En esta dimensión, se medirán aspectos de la satisfacción con el rol del líder directo sobre usted y su equipo.

23. El líder de mi equipo es un profesional competente. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

24. El líder de mi equipo es una persona íntegra. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

25. El líder de mi equipo posee buena voluntad hacia mí y hacia mis compañeros. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

26. El líder de mi equipo reconoce mi desempeño de manera adecuada. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

Sobre la "Satisfacción con los Compañeros de Trabajo"

En esta dimensión, se medirán aspectos de la satisfacción con su equipo de trabajo.

27. Existe un excelente ambiente laboral en mi organización. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

28. Mis compañero(a)s son competentes en sus puestos de trabajo. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

29. Mis compañero(a)s son personas honestas. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

Sobre la "Satisfacción con el Salario"

En esta dimensión, se medirán aspectos de su satisfacción respecto al salario.

30. En mi trabajo los sueldos se distribuyen de manera equitativa y justa. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

31. Siento que el monto de mi retribución salarial está acorde a las funciones que realizo. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

Sobre la "Satisfacción con el Reconocimiento"

En esta dimensión, se medirán aspectos de su satisfacción respecto al reconocimiento recibido y percibido hacia usted en su organización.

32. Mi accionar en el trabajo es reconocido y aprobado. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

Sobre la "Satisfacción con las Condiciones de Trabajo"

En esta dimensión, se medirán aspectos de su satisfacción respecto a las condiciones de trabajo que posee en su empresa.

33. Mis actividades laborales cuentan con flexibilidad de horarios. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

34. La infraestructura y los ambientes de trabajo son adecuados para el cumplimiento de mis funciones. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

Sobre la "Satisfacción con las Promociones"

En esta dimensión, se medirán aspectos de su satisfacción respecto a la gestión y obtención de promociones en su trabajo.

35. Existen oportunidades de formación y crecimiento en mi organización. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

36. Las promociones y los ascensos en mi organización se realizan en base a la meritocracia. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

Sobre la "Satisfacción con los Beneficios"

En esta dimensión, se medirán aspectos de su satisfacción respecto a la gestión y oferta de beneficios por parte de su empleador.

37. Mi empleador ofrece beneficios competitivos en relación a su competencia. (Alimentación, Movilidad, Horario Flexible, entre otros) *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

...

Sobre la "Satisfacción con la Empresa y Dirección"

En esta dimensión, se medirán aspectos de su satisfacción respecto a la dirección de su organización, en términos de aquellas personas quienes lideran las posiciones más estratégicas para la empresa.

38. El equipo que dirige la organización está conformado por personas competentes. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

39. El equipo que dirige la organización está conformado por personas honestas. *

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

7.1.5. Análisis Descriptivo de Aseveraciones

7.1.5.1. Variable: Capacitación

Aseveración 1: Los capacitadores que se expresan y sintetizan la información de manera clara facilitan mi entendimiento de la capacitación.

Según la aseveración 1. Los capacitadores que se expresan y sintetizan la información de manera clara facilitan mi entendimiento de la capacitación. De los 349 encuestados, se muestra que: 67.0% se encuentra Muy de acuerdo, 33.0% se encuentra De acuerdo, 0.0% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

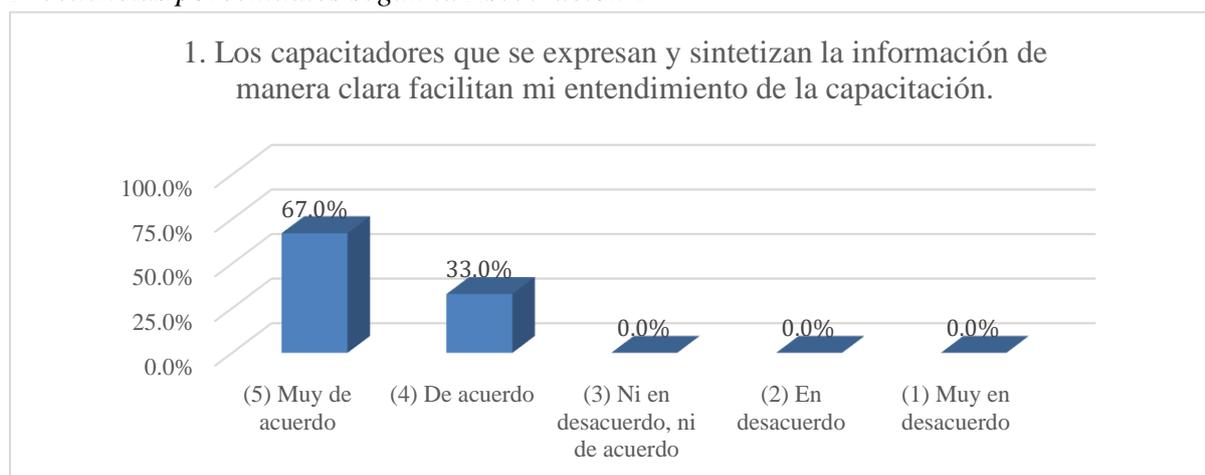
Tabla 32:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 1

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	234	67.0%
(4) De acuerdo	115	33.0%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 10:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 1



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 1.

Aseveración 2: Cuando los capacitadores conocen las nuevas tendencias y las aplican en el curso, me siento más motivado por aprender.

Según la aseveración 2. Cuando los capacitadores conocen las nuevas tendencias y las aplican en el curso, me siento más motivado por aprender. De los 349 encuestados, se muestra que: 70.5% se encuentra Muy de acuerdo, 29.5% se encuentra De acuerdo, 0.0% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descriptos.

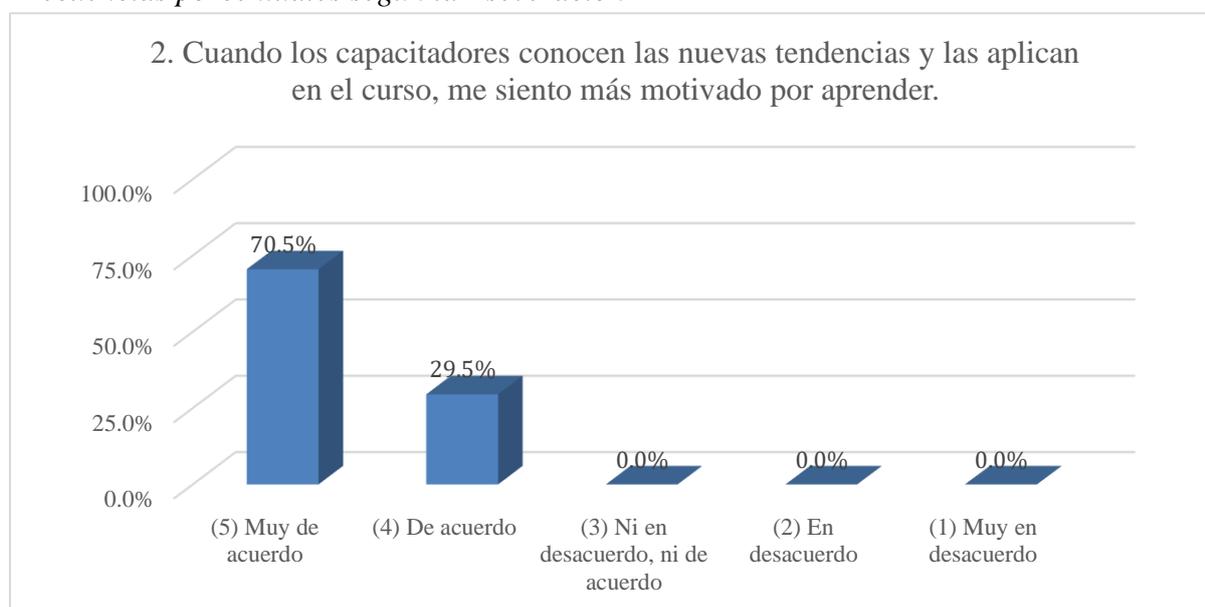
Tabla 33:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 2

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	246	70.5%
(4) De acuerdo	103	29.5%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 11:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 2



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 2.

Aseveración 3: El soporte y acompañamiento brindado por los capacitadores me permite lograr los objetivos del curso.

Según la aseveración 3. El soporte y acompañamiento brindado por los capacitadores me permite lograr los objetivos del curso. De los 349 encuestados, se muestra que: 51.3% se encuentra Muy de acuerdo, 47.6% se encuentra De acuerdo, 1.1% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

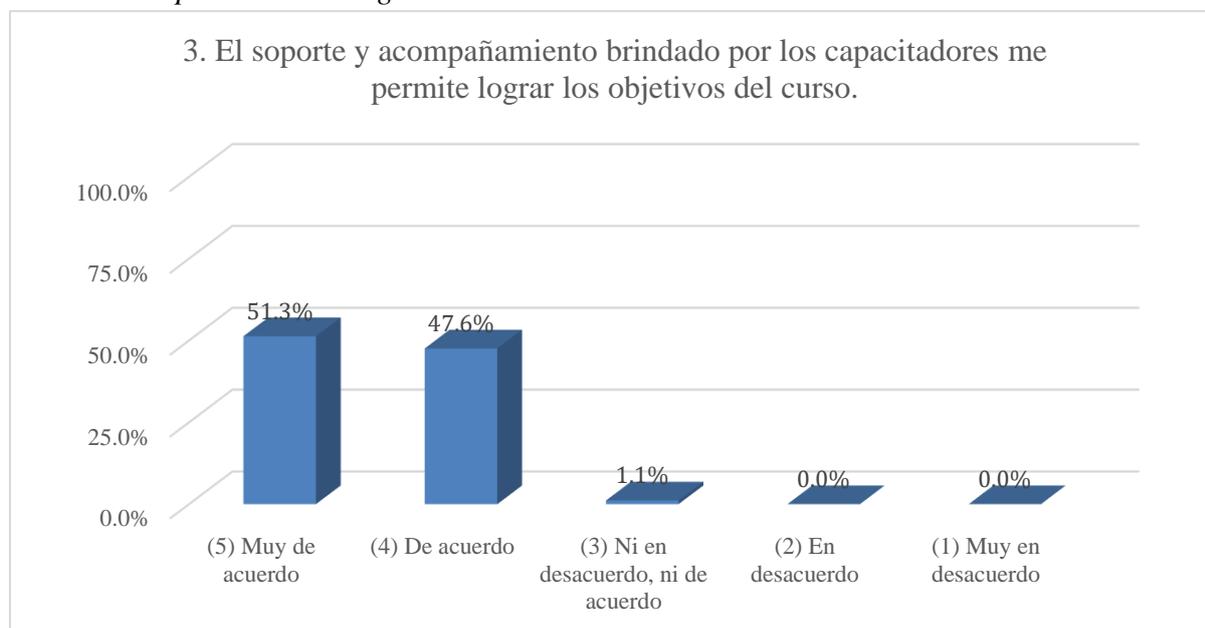
Tabla 34:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 3

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	179	51.3%
(4) De acuerdo	166	47.6%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	4	1.1%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 12:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 3



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 3.

Aseveración 4: Contar con capacitadores pacientes y tolerantes me brinda mayor confianza y seguridad para participar en el curso.

Según la aseveración 4. Contar con capacitadores pacientes y tolerantes me brinda mayor confianza y seguridad para participar en el curso. De los 349 encuestados, se muestra que: 50.4% se encuentra Muy de acuerdo, 48.1% se encuentra De acuerdo, 1.4% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

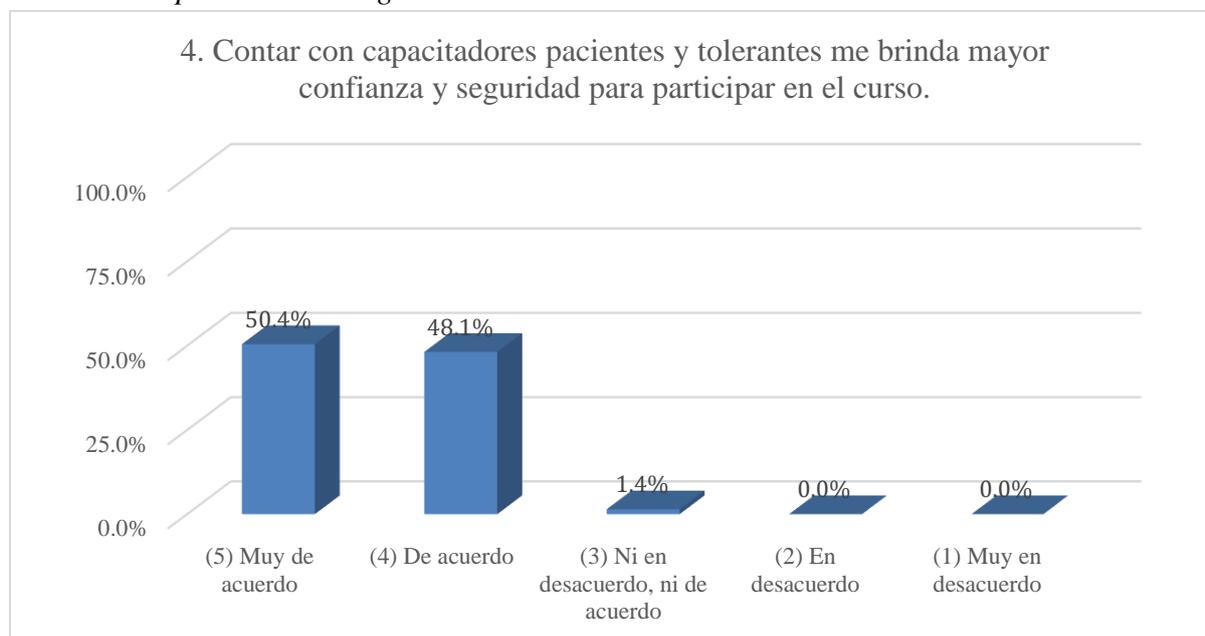
Tabla 35:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 4

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	176	50.4%
(4) De acuerdo	168	48.1%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	5	1.4%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 13:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 4



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 4.

Aseveración 5: Es importante la actitud democrática de los capacitadores para el desarrollo adecuado de la capacitación.

Según la aseveración 5. Es importante la actitud democrática de los capacitadores para el desarrollo adecuado de la capacitación. De los 349 encuestados, se muestra que: 44.1% se encuentra Muy de acuerdo, 55.3% se encuentra De acuerdo, 0.6% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

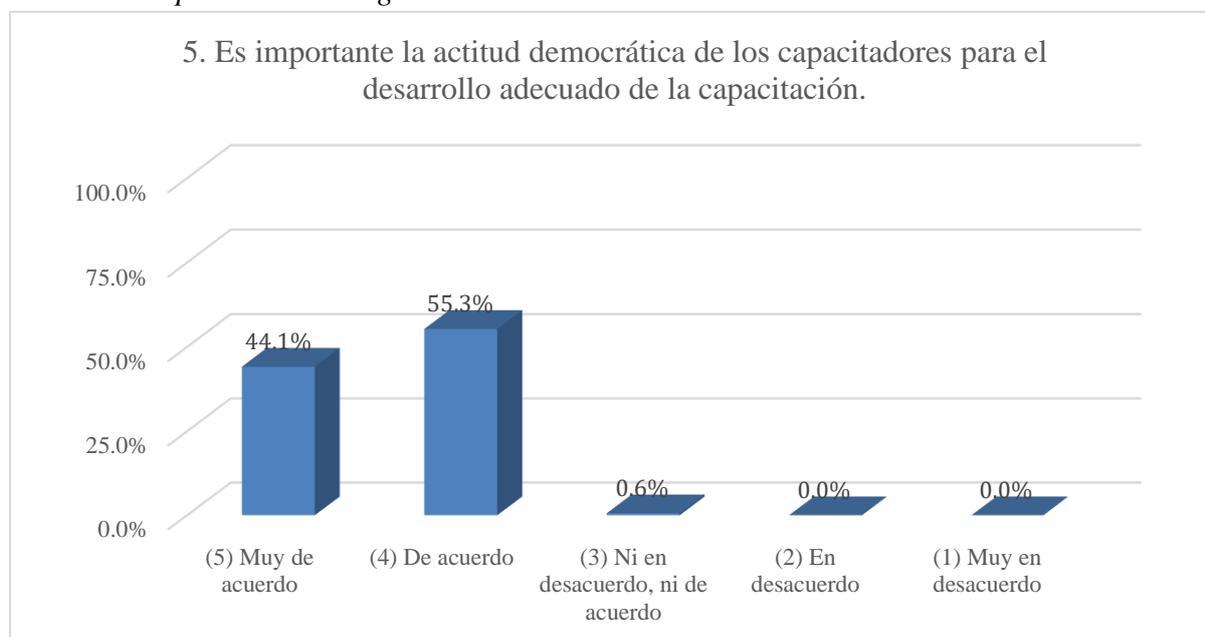
Tabla 36:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 5

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	154	44.1%
(4) De acuerdo	193	55.3%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	0.6%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 14:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 5



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 5.

Aseveración 6: Contar con capacitadores creativos e innovadores hace que el curso se desarrolle de manera más interesante.

Según la aseveración 6. Contar con capacitadores creativos e innovadores hace que el curso se desarrolle de manera más interesante. De los 349 encuestados, se muestra que: 71.6% se encuentra Muy de acuerdo, 27.8% se encuentra De acuerdo, 0.6% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

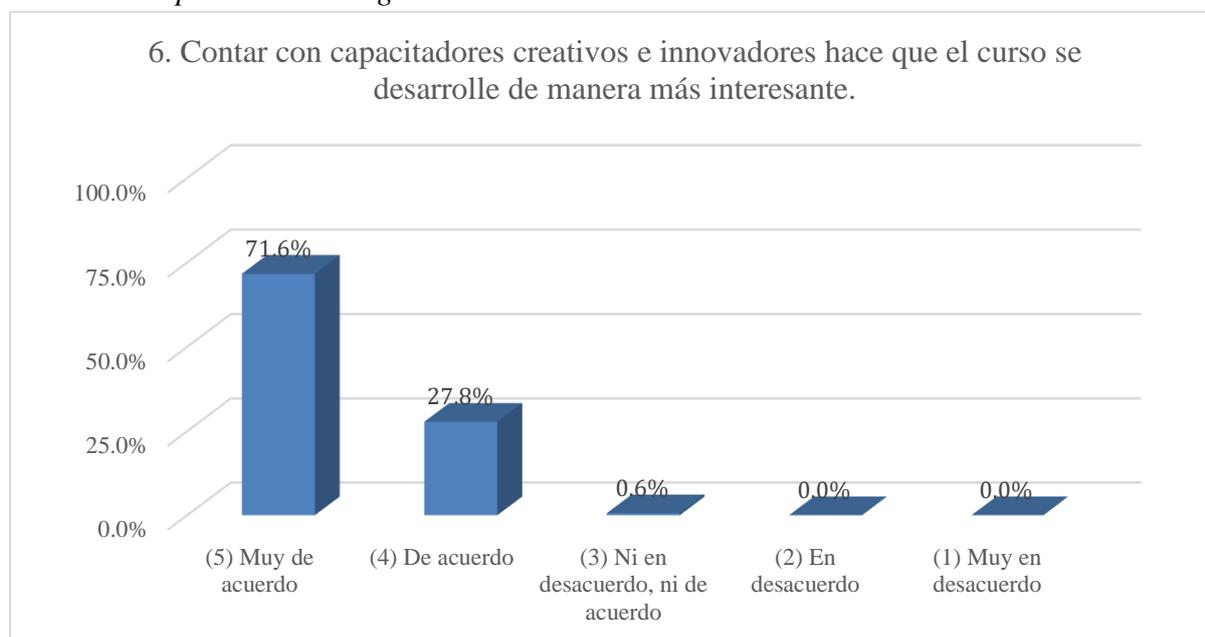
Tabla 37:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 6

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	250	71.6%
(4) De acuerdo	97	27.8%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	0.6%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 15:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 6



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 6.

Aseveración 7: Considero que la capacitación que se desarrolla en base a mis intereses y necesidades laborales me permite realizar mejor mis funciones.

Según la aseveración 7. Considero que la capacitación que se desarrolla en base a mis intereses y necesidades laborales me permite realizar mejor mis funciones. De los 349 encuestados, se muestra que: 65.3% se encuentra Muy de acuerdo, 34.4% se encuentra De acuerdo, 0.3% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

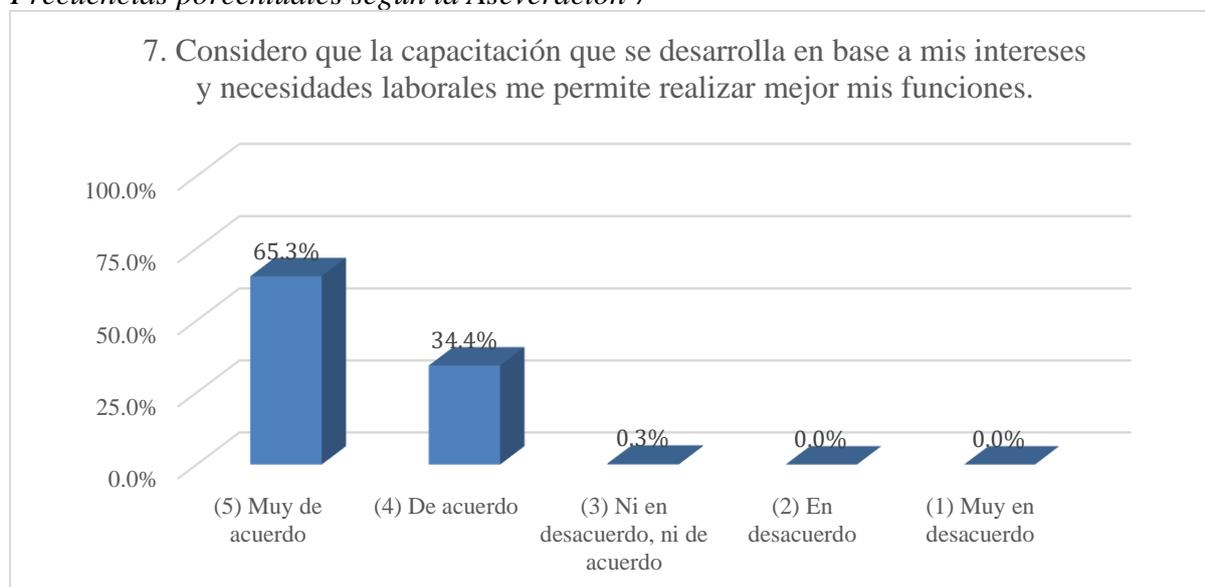
Tabla 38:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 7

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	228	65.3%
(4) De acuerdo	120	34.4%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	1	0.3%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 16:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 7



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 7.

Aseveración 8: Tener claro los requisitos y exigencias de los cursos me ayuda a desenvolverme en la capacitación de una mejor manera.

Según la aseveración 8. Tener claro los requisitos y exigencias de los cursos me ayuda a desenvolverme en la capacitación de una mejor manera. De los 349 encuestados, se muestra que: 43.6% se encuentra Muy de acuerdo, 54.7% se encuentra De acuerdo, 1.7% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

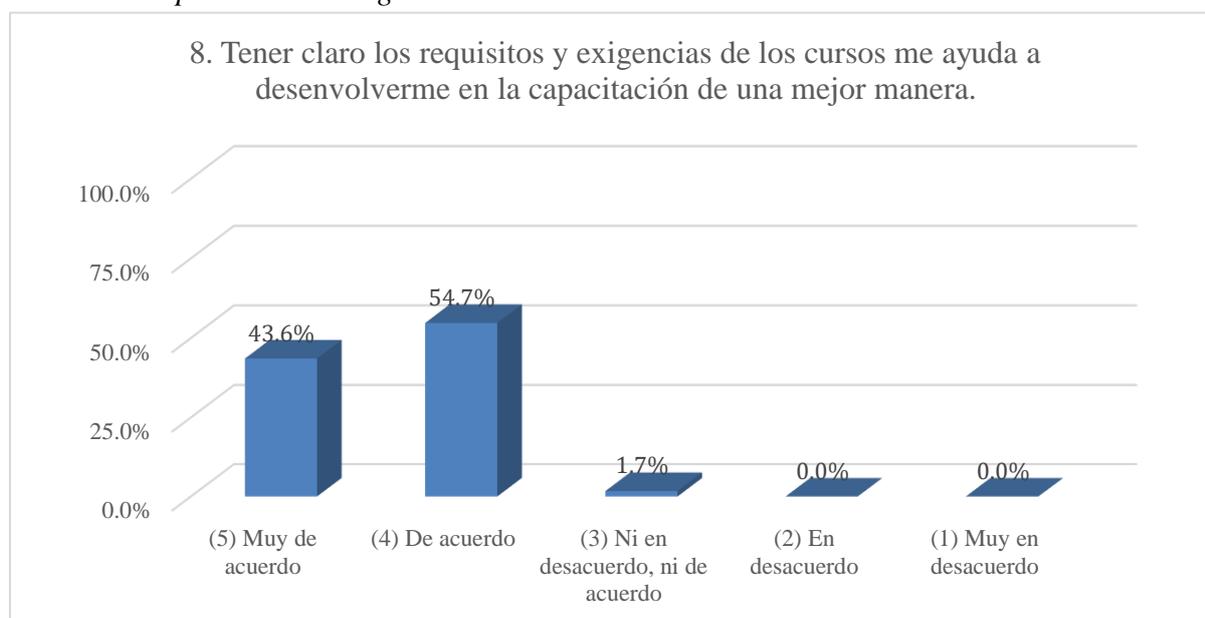
Tabla 39:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 8

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	152	43.6%
(4) De acuerdo	191	54.7%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	6	1.7%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 17:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 8



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 8.

Aseveración 9: Una capacitación que evalúa en función a sus objetivos representa una medición correcta del entendimiento.

Según la aseveración 9. Una capacitación que evalúa en función a sus objetivos representa una medición correcta del entendimiento. De los 349 encuestados, se muestra que: 45.3% se encuentra Muy de acuerdo, 54.2% se encuentra De acuerdo, 0.6% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

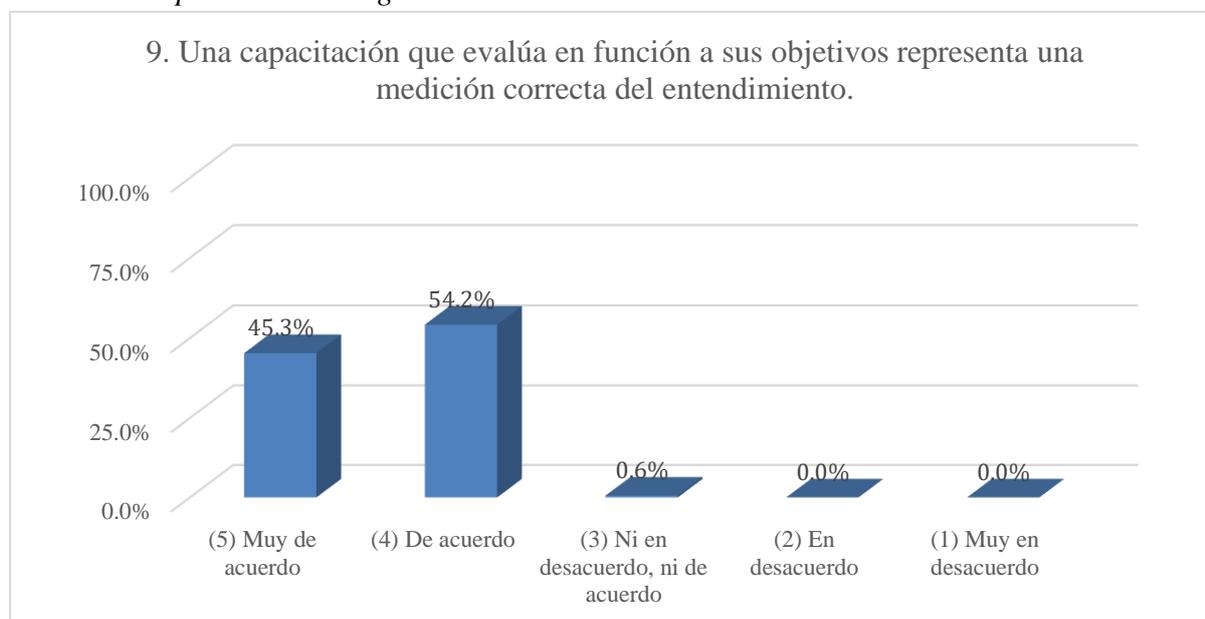
Tabla 40:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 9

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	158	45.3%
(4) De acuerdo	189	54.2%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	0.6%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 18:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 9



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 9.

Aseveración 10: Conocer los temas que se abordarán en cada sesión del curso me motiva a participar activamente en su desarrollo.

Según la aseveración 10. Conocer los temas que se abordarán en cada sesión del curso me motiva a participar activamente en su desarrollo. De los 349 encuestados, se muestra que: 37.5% se encuentra Muy de acuerdo, 57.6% se encuentra De acuerdo, 4.9% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descriptos.

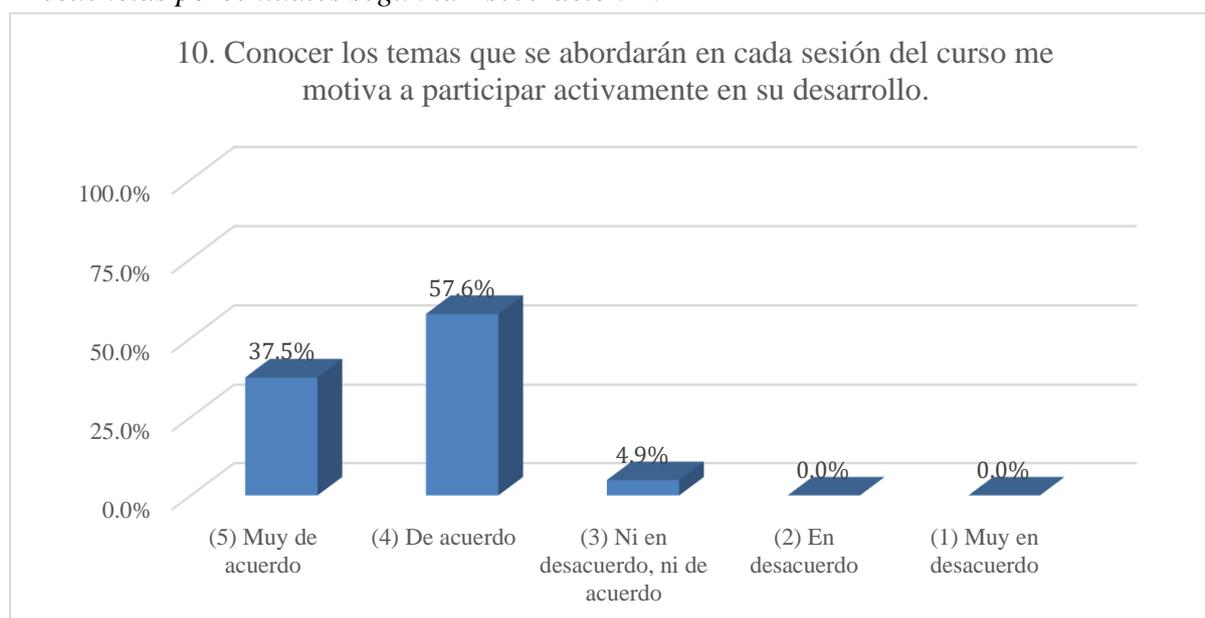
Tabla 41:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 10

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	131	37.5%
(4) De acuerdo	201	57.6%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	17	4.9%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 19:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 10



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 10.

Aseveración 11: El uso de herramientas tecnológicas colaborativas favorece mi aprendizaje y participación en el curso.

Según la aseveración 11. El uso de herramientas tecnológicas colaborativas favorece mi aprendizaje y participación en el curso. De los 349 encuestados, se muestra que: 31.8% se encuentra Muy de acuerdo, 58.5% se encuentra De acuerdo, 8.9% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.9% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

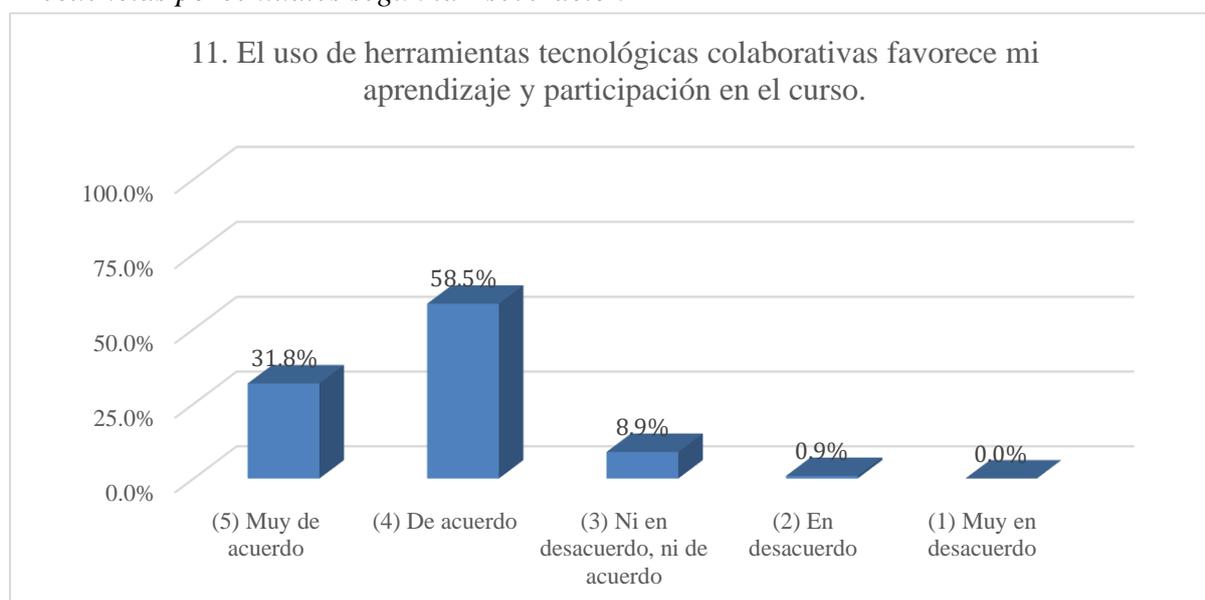
Tabla 42:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 11

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	111	31.8%
(4) De acuerdo	204	58.5%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	31	8.9%
(2) En desacuerdo	3	0.9%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 20:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 11



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 11.

Aseveración 12: El desarrollo de actividades dinámicas y prácticas me permiten tener una buena experiencia de aprendizaje.

Según la aseveración 12. El desarrollo de actividades dinámicas y prácticas me permiten tener una buena experiencia de aprendizaje. De los 349 encuestados, se muestra que: 63.6% se encuentra Muy de acuerdo, 36.4% se encuentra De acuerdo, 0.0% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

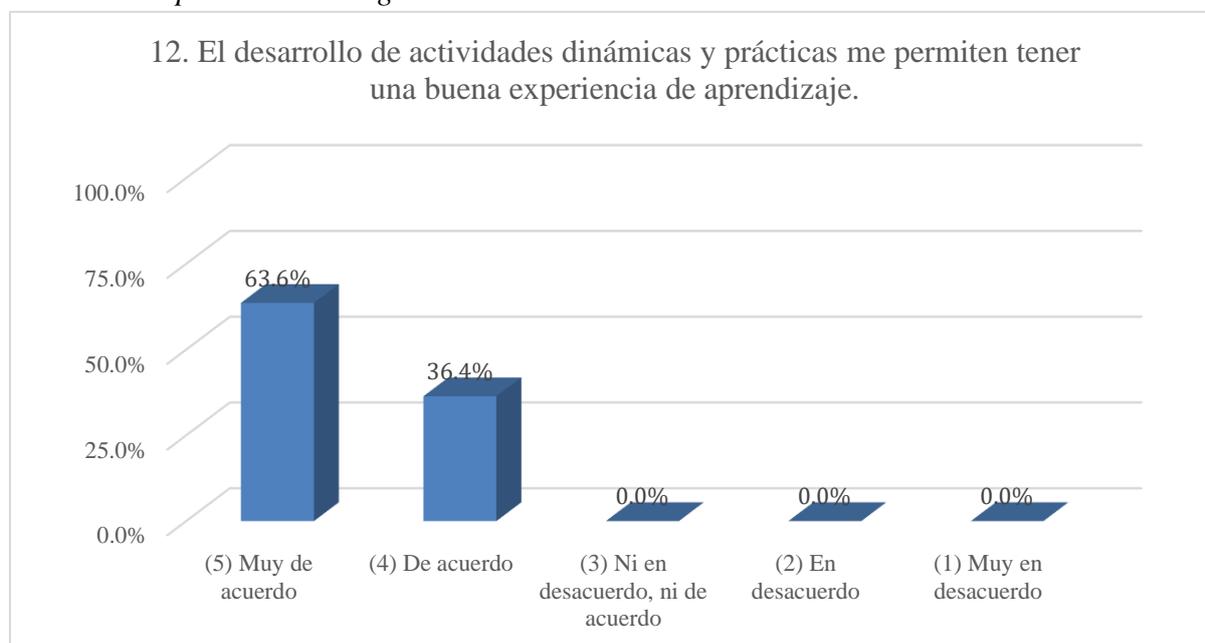
Tabla 43:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 12

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	222	63.6%
(4) De acuerdo	127	36.4%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 21:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 12



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 12.

Aseveración 13: Una capacitación desafiante representa un reto que me motiva a dar lo mejor de mí.

Según la aseveración 13. Una capacitación desafiante representa un reto que me motiva a dar lo mejor de mí. De los 349 encuestados, se muestra que: 58.7% se encuentra Muy de acuerdo, 40.4% se encuentra De acuerdo, 0.9% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

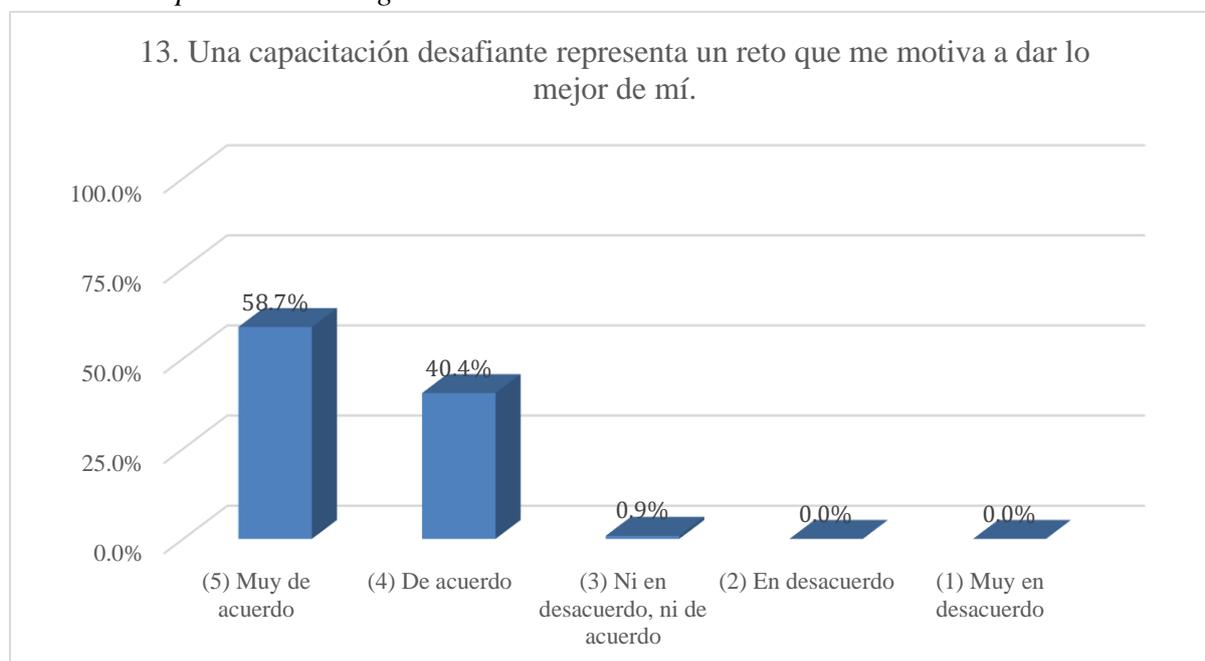
Tabla 44:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 13

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	205	58.7%
(4) De acuerdo	141	40.4%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3	0.9%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 22:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 13



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 13.

Aseveración 14: La retroalimentación brindada por los capacitadores mejora mi experiencia de aprendizaje.

Según la aseveración 14. La retroalimentación brindada por los capacitadores mejora mi experiencia de aprendizaje. De los 349 encuestados, se muestra que: 64.2% se encuentra Muy de acuerdo, 35.5% se encuentra De acuerdo, 0.3% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

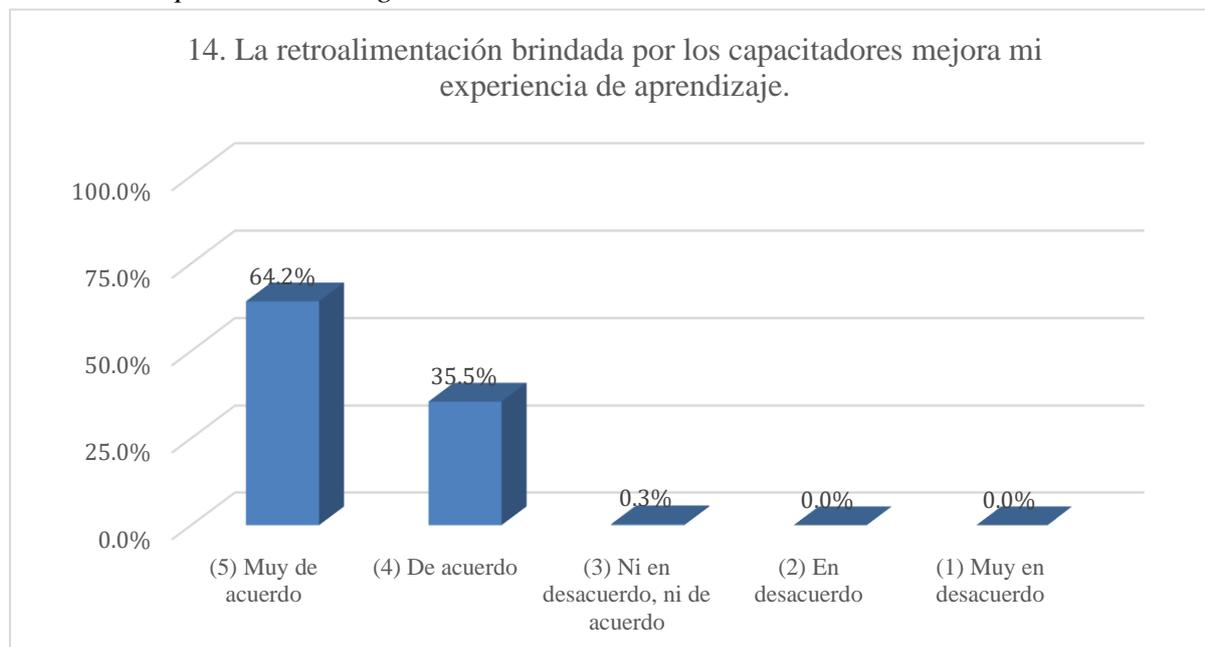
Tabla 45:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 14

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	224	64.2%
(4) De acuerdo	124	35.5%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	1	0.3%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 23:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 14



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 14.

Aseveración 15: Contar con retroalimentación durante y posterior a una sesión de capacitación contribuye a mi aprendizaje continuo.

Según la aseveración 15. Contar con retroalimentación durante y posterior a una sesión de capacitación contribuye a mi aprendizaje continuo. De los 349 encuestados, se muestra que: 62.8% se encuentra Muy de acuerdo, 37.0% se encuentra De acuerdo, 0.3% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descriptos.

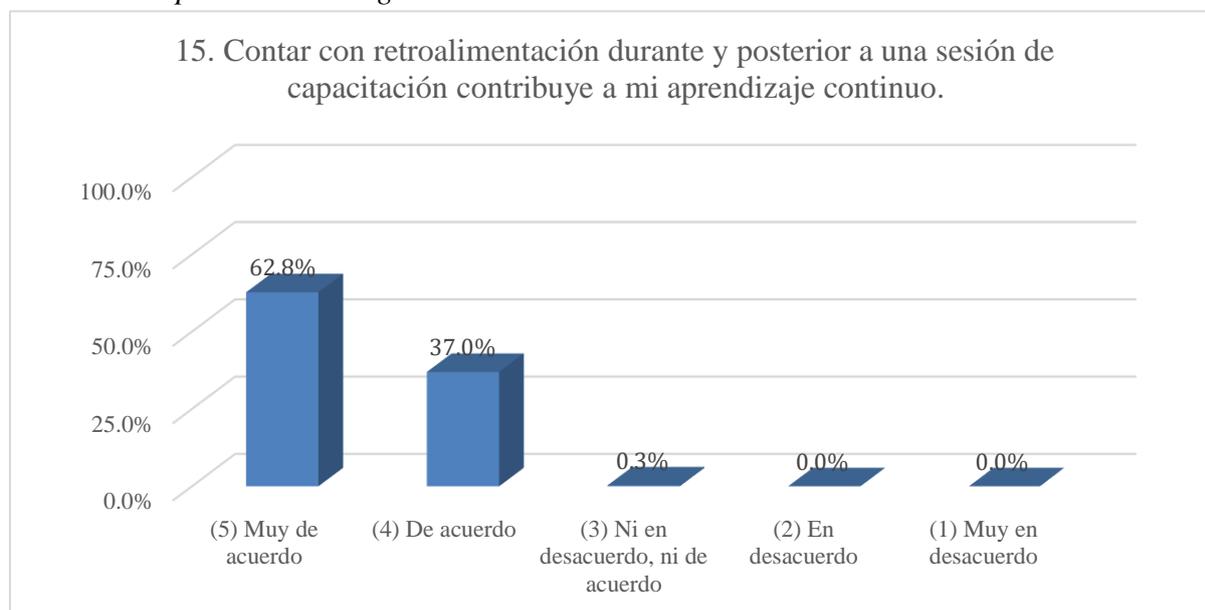
Tabla 46:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 15

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	219	62.8%
(4) De acuerdo	129	37.0%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	1	0.3%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 24:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 15



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 15.

Aseveración 16: Decidir mis horarios de capacitación me permite tener una buena experiencia de aprendizaje.

Según la aseveración 16. Decidir mis horarios de capacitación me permite tener una buena experiencia de aprendizaje. De los 349 encuestados, se muestra que: 49.3% se encuentra Muy de acuerdo, 44.4% se encuentra De acuerdo, 6.3% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

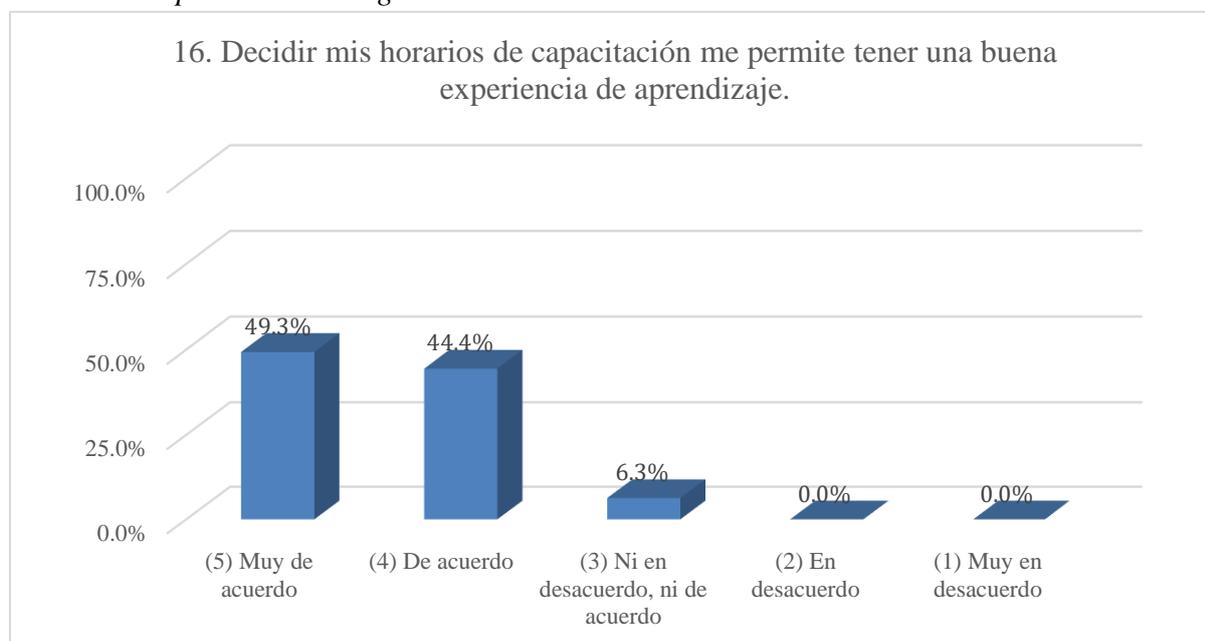
Tabla 47:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 16

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	172	49.3%
(4) De acuerdo	155	44.4%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	22	6.3%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 25:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 16



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 16.

Aseveración 17: Proponer los temas que necesito reforzar para desarrollar mejor mis funciones desarrolla mi aprendizaje autónomo.

Según la aseveración 17. Proponer los temas que necesito reforzar para desarrollar mejor mis funciones desarrolla mi aprendizaje autónomo. De los 349 encuestados, se muestra que: 54.7% se encuentra Muy de acuerdo, 41.8% se encuentra De acuerdo, 3.4% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

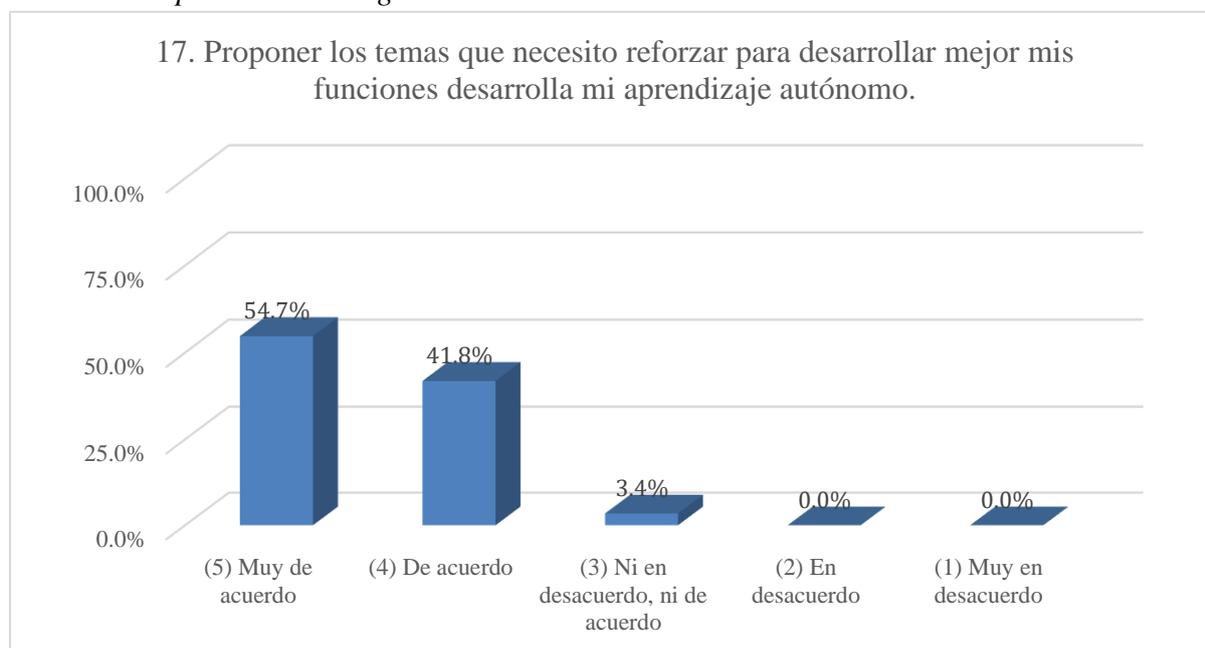
Tabla 48:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 17

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	191	54.7%
(4) De acuerdo	146	41.8%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	12	3.4%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 26:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 17



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 17.

Aseveración 18: Desarrollar casuísticas acordes a la capacitación desarrolla mi pensamiento analítico.

Según la aseveración 18. Desarrollar casuísticas acordes a la capacitación desarrolla mi pensamiento analítico. De los 349 encuestados, se muestra que: 78.5% se encuentra Muy de acuerdo, 20.9% se encuentra De acuerdo, 0.6% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

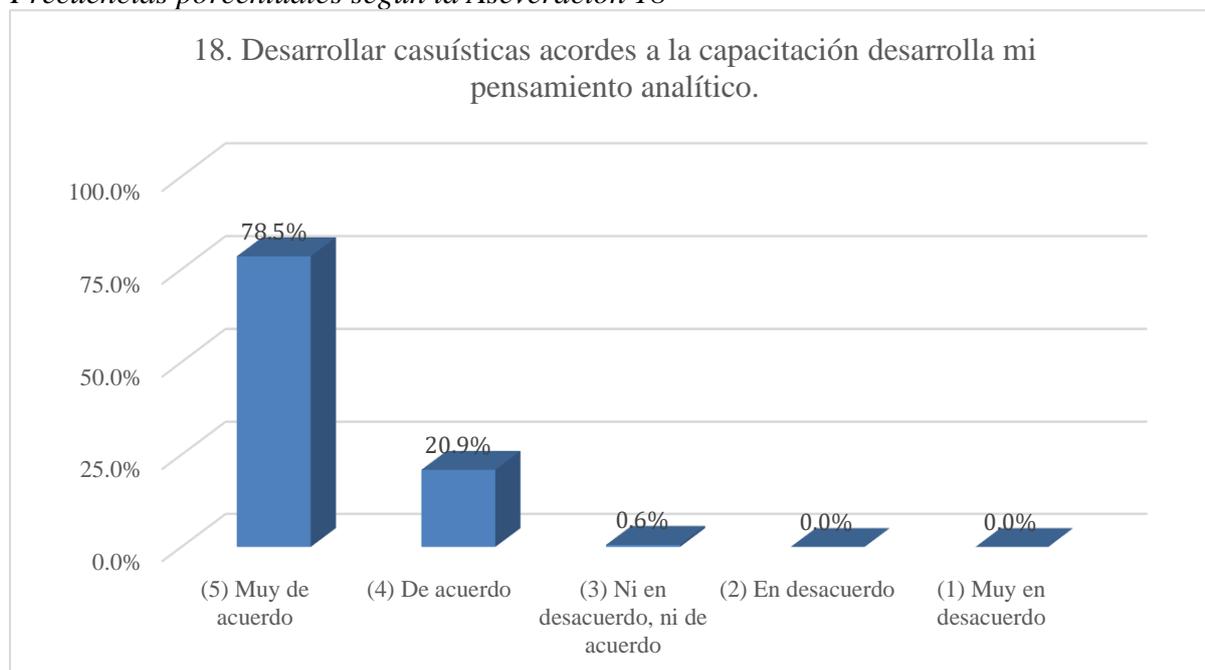
Tabla 49:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 18

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	274	78.5%
(4) De acuerdo	73	20.9%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	0.6%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 27:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 18



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 18.

7.1.5.2. Variable: Satisfacción Laboral

Aseveración 19: Siento un interés genuino y amor por la actividad de mi trabajo y mis funciones.

Según la aseveración 19. Siento un interés genuino y amor por la actividad de mi trabajo y mis funciones. De los 349 encuestados, se muestra que: 81.7% se encuentra Muy de acuerdo, 17.8% se encuentra De acuerdo, 0.3% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.3% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

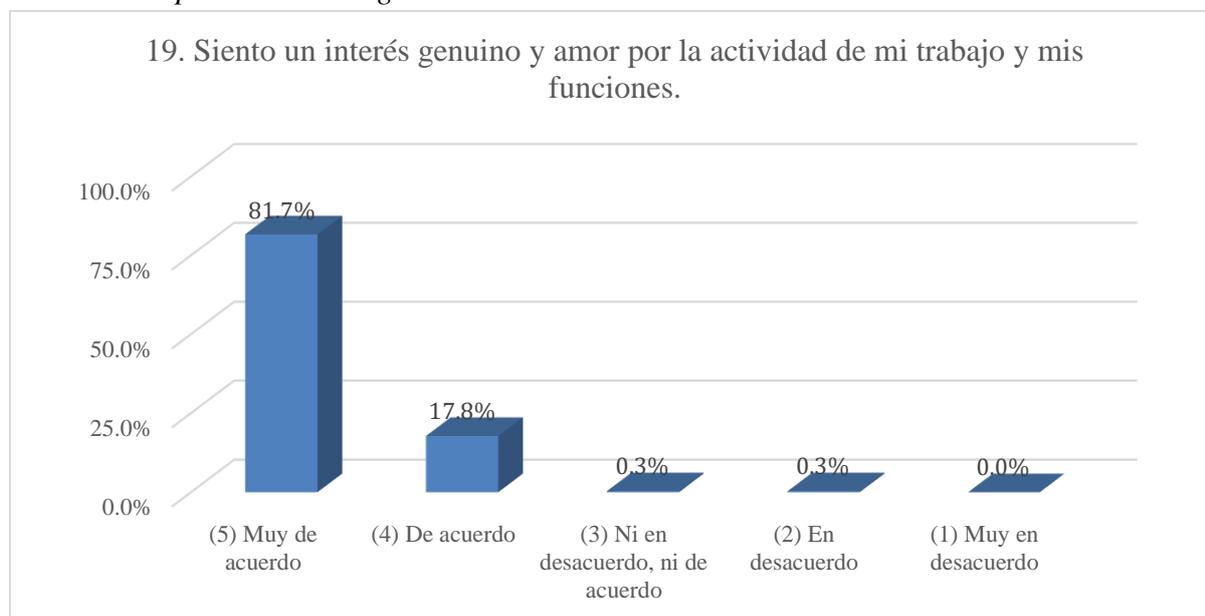
Tabla 50:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 19

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	285	81.7%
(4) De acuerdo	62	17.8%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	1	0.3%
(2) En desacuerdo	1	0.3%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 28:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 19



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 19.

Aseveración 20: Mi trabajo representa un desafío mental retador.

Según la aseveración 20. Mi trabajo representa un desafío mental retador. De los 349 encuestados, se muestra que: 73.6% se encuentra Muy de acuerdo, 25.8% se encuentra De acuerdo, 0.6% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

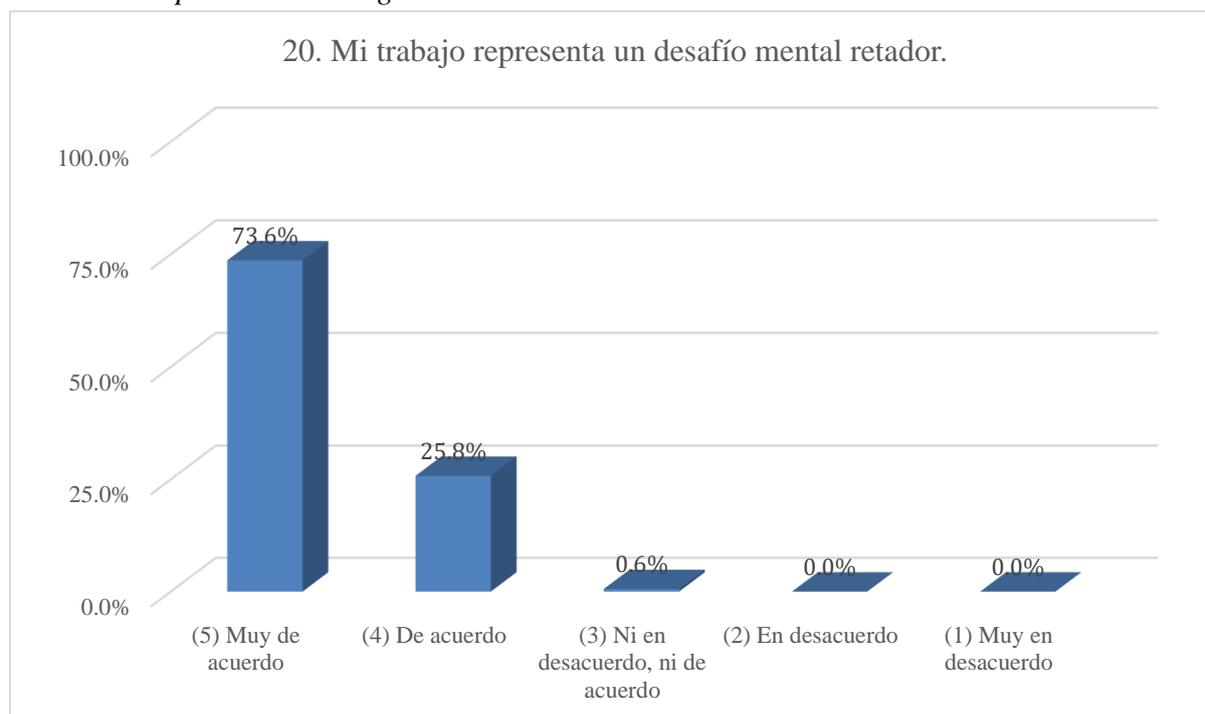
Tabla 51:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 20

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	257	73.6%
(4) De acuerdo	90	25.8%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	0.6%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 29:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 20



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 20.

Aseveración 21: Siento que mi trabajo obedece a un propósito superior.

Según la aseveración 21. Siento que mi trabajo obedece a un propósito superior. De los 349 encuestados, se muestra que: 70.8% se encuentra Muy de acuerdo, 25.8% se encuentra De acuerdo, 3.4% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

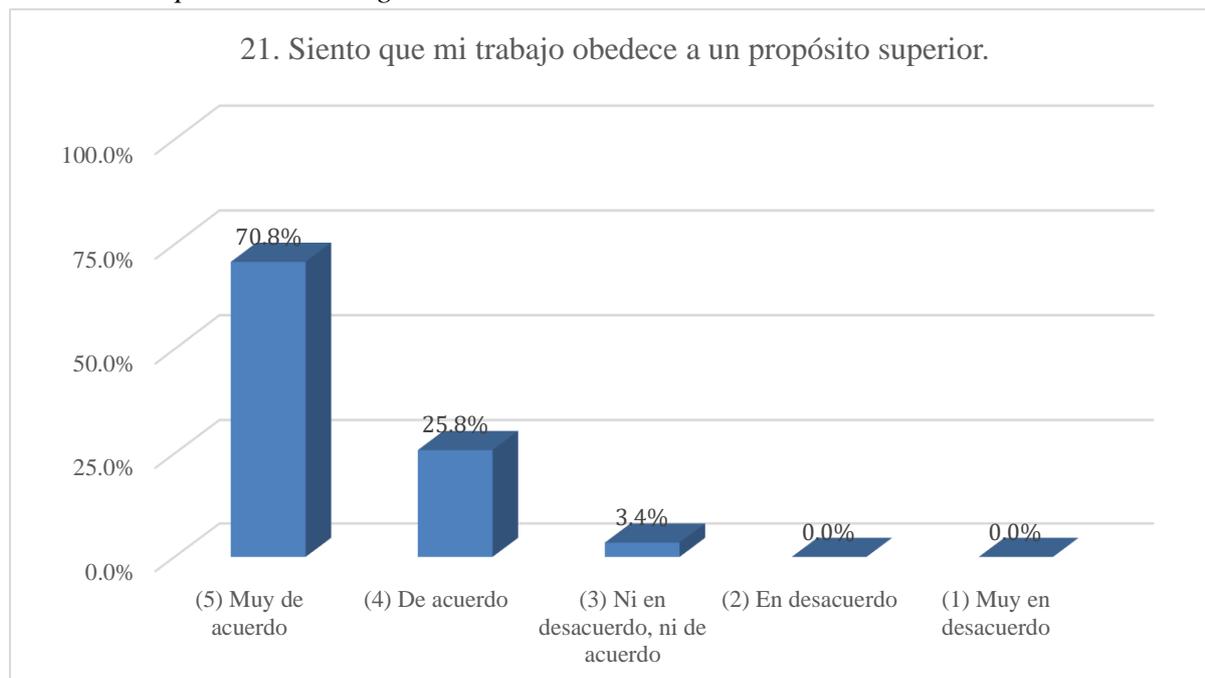
Tabla 52:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 21

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	247	70.8%
(4) De acuerdo	90	25.8%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	12	3.4%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 30:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 21



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 21.

Aseveración 22: El líder de mi equipo es un profesional competente.

Según la aseveración 22. El líder de mi equipo es un profesional competente. De los 349 encuestados, se muestra que: 41.0% se encuentra Muy de acuerdo, 58.2% se encuentra De acuerdo, 0.9% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

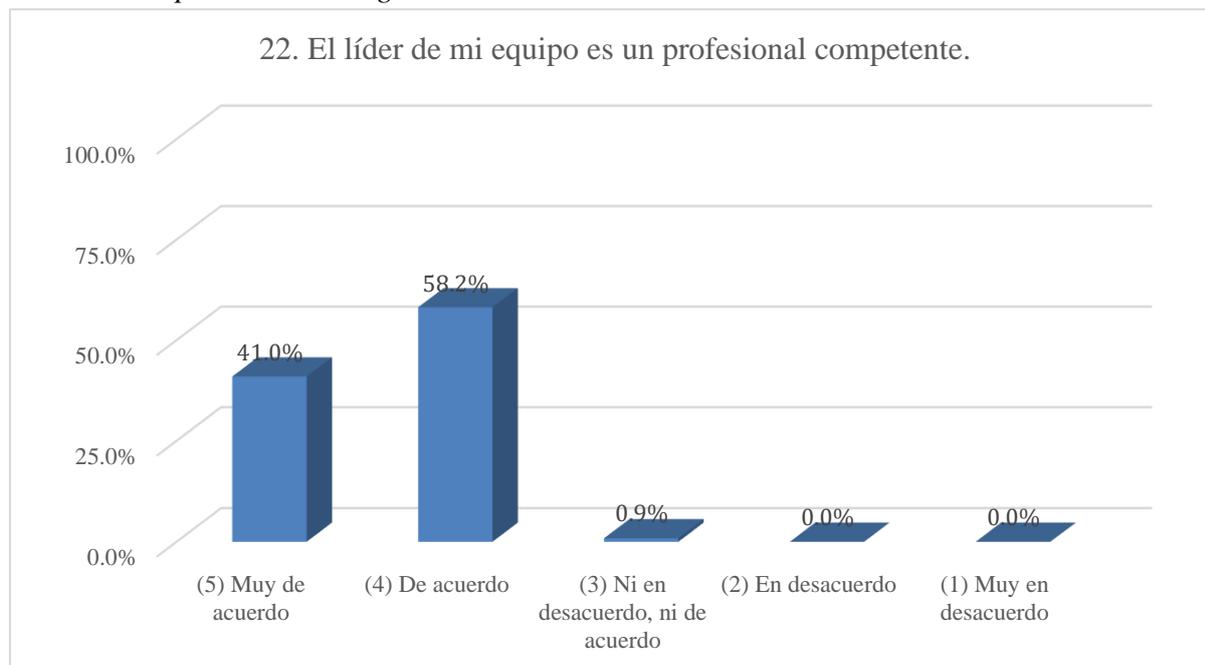
Tabla 53:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 22

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	143	41.0%
(4) De acuerdo	203	58.2%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3	0.9%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 31:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 22



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 22.

Aseveración 23: El líder de mi equipo es una persona íntegra.

Según la aseveración 23. El líder de mi equipo es una persona íntegra. De los 349 encuestados, se muestra que: 42.4% se encuentra Muy de acuerdo, 57.0% se encuentra De acuerdo, 0.6% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

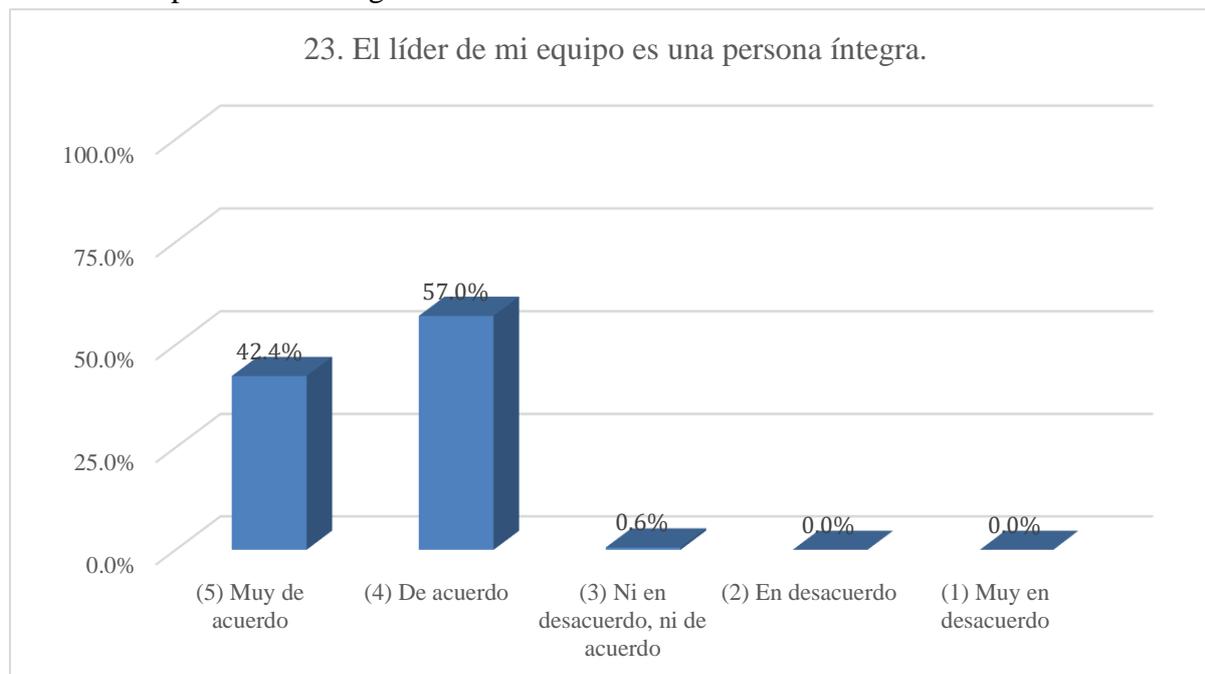
Tabla 54:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 23

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	148	42.4%
(4) De acuerdo	199	57.0%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	0.6%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 32:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 23



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 23.

Aseveración 24: El líder de mi equipo posee buena voluntad hacia mí y hacia mis compañeros.

Según la aseveración 24. El líder de mi equipo posee buena voluntad hacia mí y hacia mis compañeros. De los 349 encuestados, se muestra que: 32.1% se encuentra Muy de acuerdo, 67.0% se encuentra De acuerdo, 0.9% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

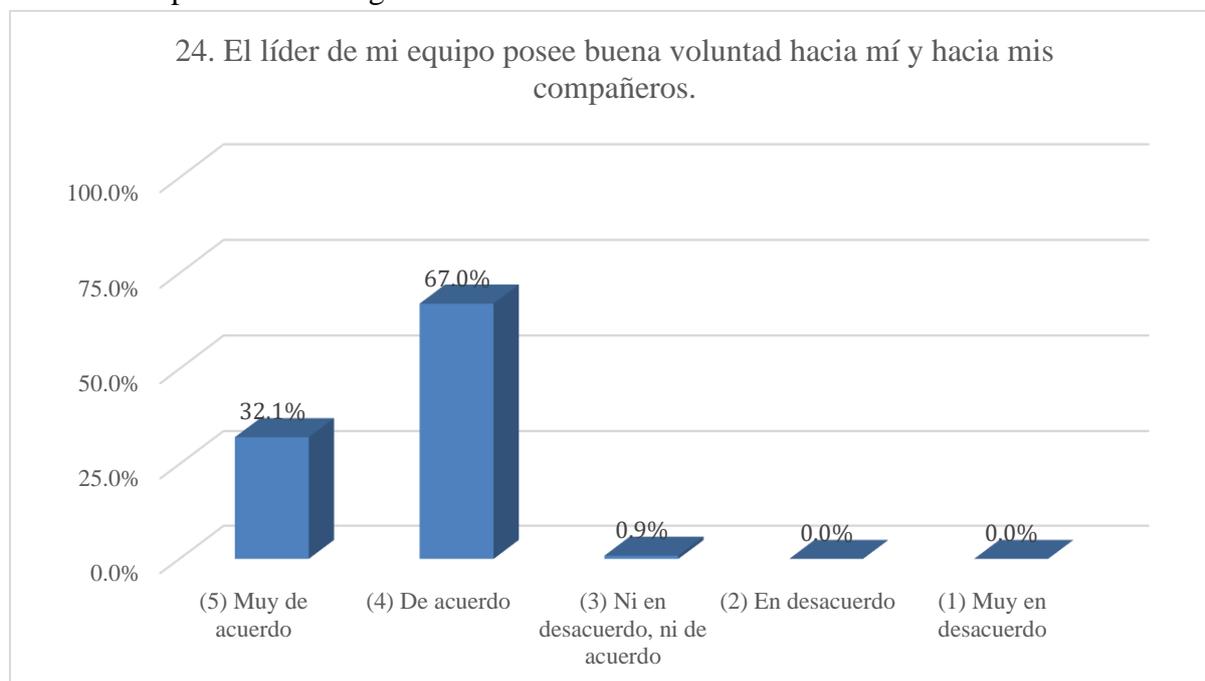
Tabla 55:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 24

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	112	32.1%
(4) De acuerdo	234	67.0%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3	0.9%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 33:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 24



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 24.

Aseveración 25: El líder de mi equipo reconoce mi desempeño de manera adecuada.

Según la aseveración 25. El líder de mi equipo reconoce mi desempeño de manera adecuada. De los 349 encuestados, se muestra que: 16.9% se encuentra Muy de acuerdo, 80.8% se encuentra De acuerdo, 2.0% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.3% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

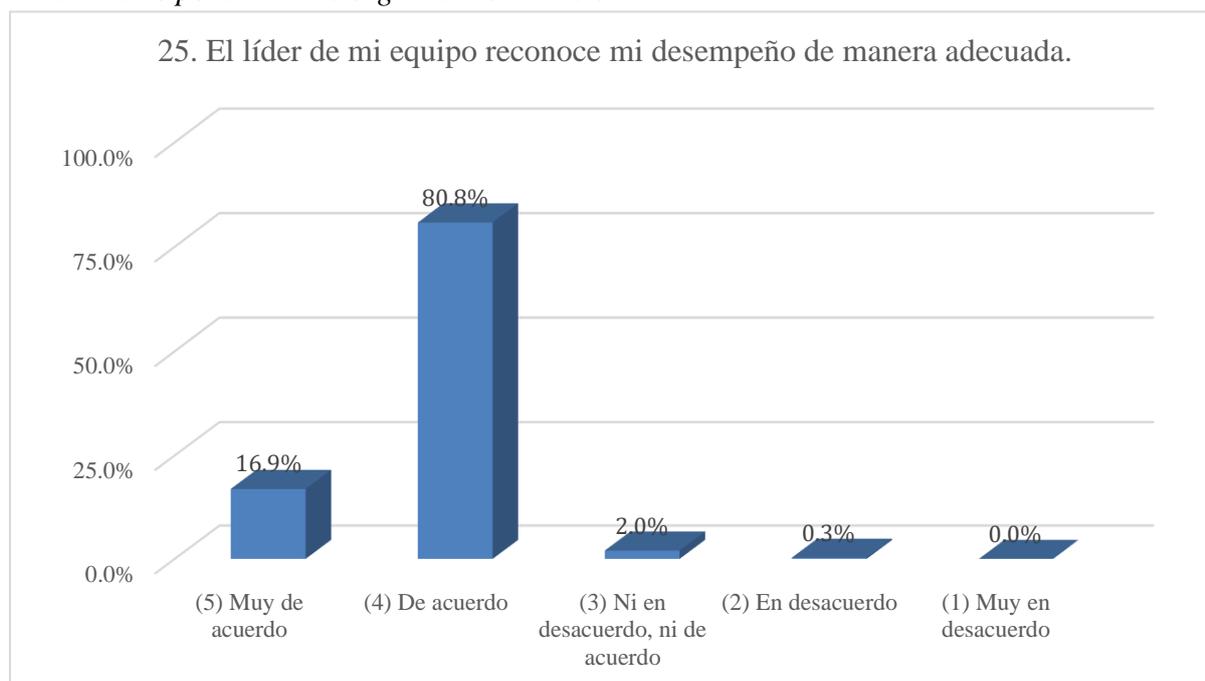
Tabla 56:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 25

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	59	16.9%
(4) De acuerdo	282	80.8%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	7	2.0%
(2) En desacuerdo	1	0.3%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 34:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 25



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 25.

Aseveración 26: Existe un excelente ambiente laboral en mi organización.

Según la aseveración 26. Existe un excelente ambiente laboral en mi organización.

De los 349 encuestados, se muestra que: 22.9% se encuentra Muy de acuerdo, 75.1% se encuentra De acuerdo, 1.7% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.3% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

Tabla 57:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 26

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	80	22.9%
(4) De acuerdo	262	75.1%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	6	1.7%
(2) En desacuerdo	1	0.3%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 35:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 26



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 26.

Aseveración 27: Mis compañero(a)s son competentes en sus puestos de trabajo.

Según la aseveración 27. Mis compañero(a)s son competentes en sus puestos de trabajo. De los 349 encuestados, se muestra que: 19.5% se encuentra Muy de acuerdo, 79.9% se encuentra De acuerdo, 0.6% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

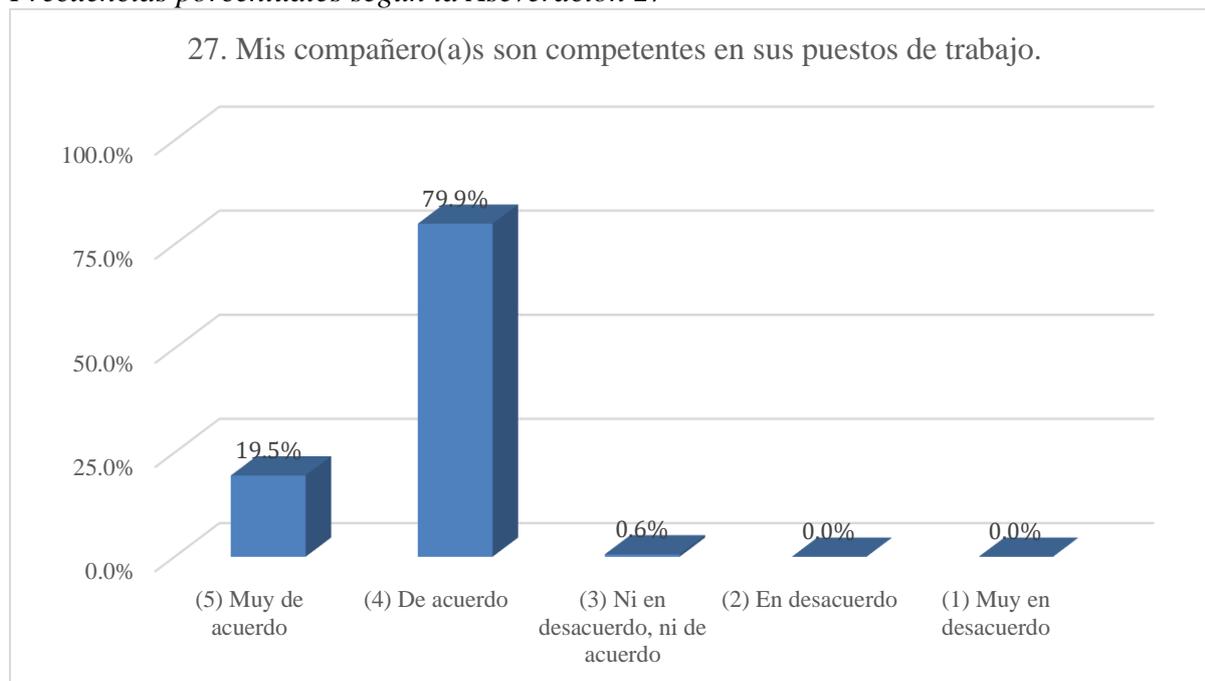
Tabla 58:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 27

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	68	19.5%
(4) De acuerdo	279	79.9%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	0.6%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 36:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 27



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 27.

Aseveración 28: Mis compañero(a)s son personas honestas.

Según la aseveración 28. Mis compañero(a)s son personas honestas. De los 349 encuestados, se muestra que: 21.5% se encuentra Muy de acuerdo, 77.7% se encuentra De acuerdo, 0.9% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

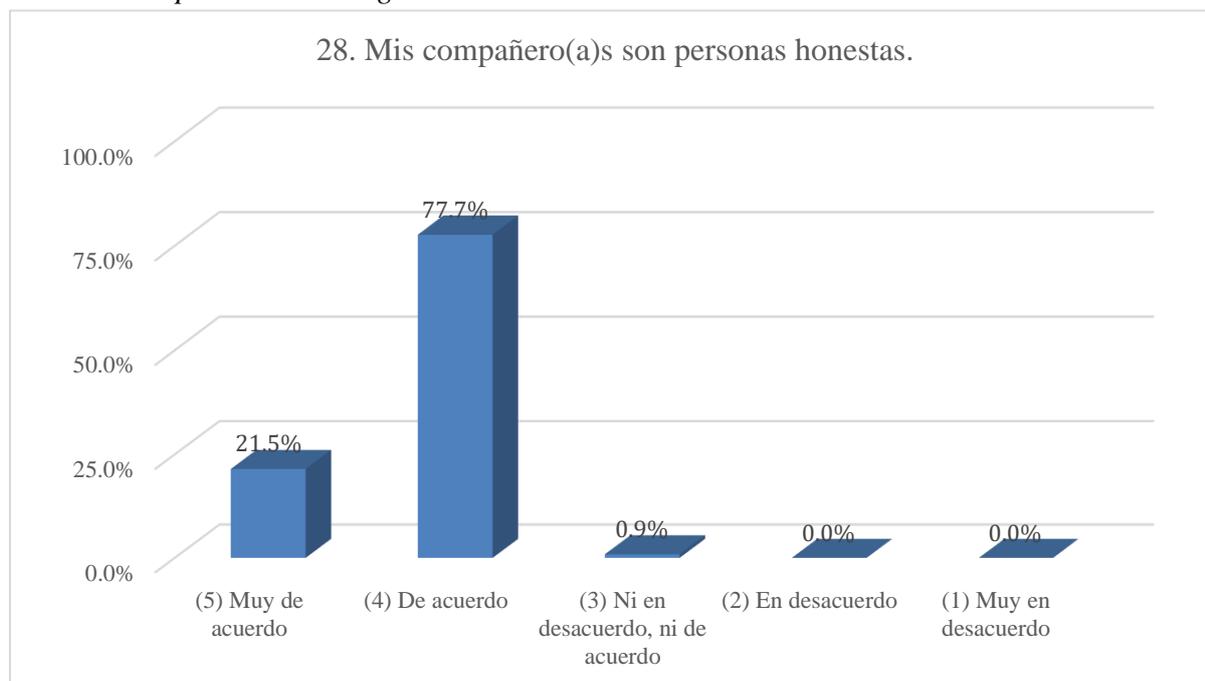
Tabla 59:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 28

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	75	21.5%
(4) De acuerdo	271	77.7%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3	0.9%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 37:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 28



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 28.

Aseveración 29: En mi trabajo los sueldos se distribuyen de manera equitativa y justa.

Según la aseveración 29. En mi trabajo los sueldos se distribuyen de manera equitativa y justa. De los 349 encuestados, se muestra que: 1.1% se encuentra Muy de acuerdo, 78.2% se encuentra De acuerdo, 17.5% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 3.2% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

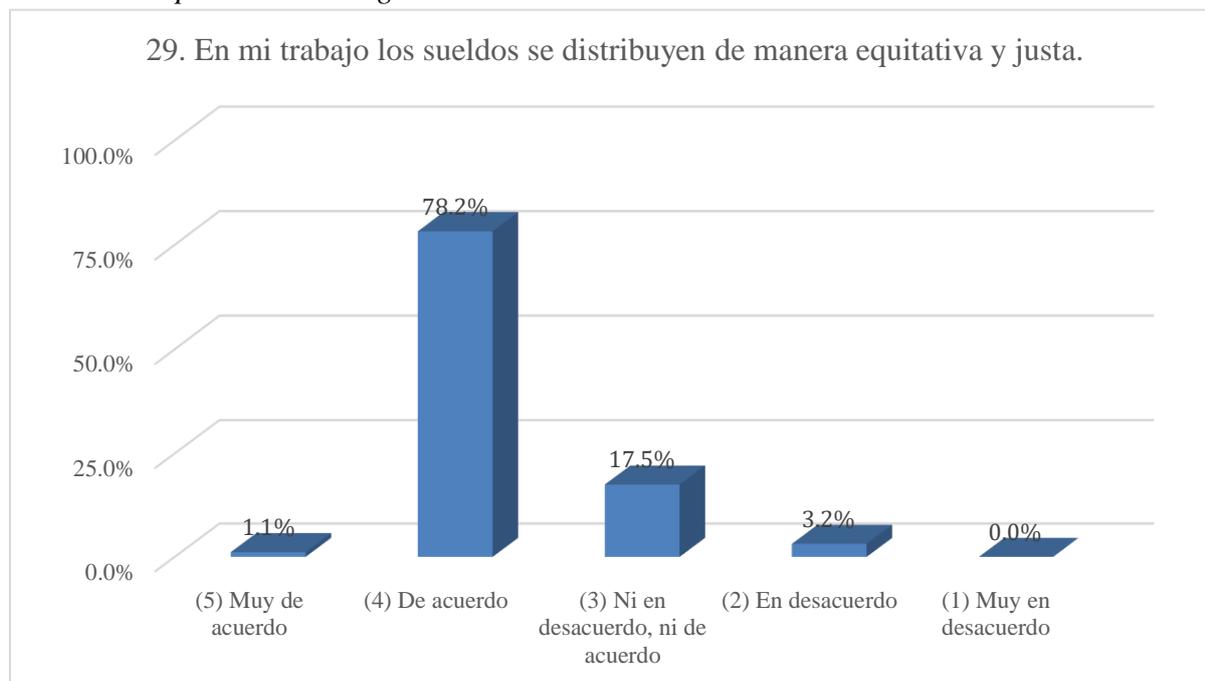
Tabla 60:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 29

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	4	1.1%
(4) De acuerdo	273	78.2%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	61	17.5%
(2) En desacuerdo	11	3.2%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 38:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 29



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 29.

Aseveración 30: Siento que el monto de mi retribución salarial está acorde a las funciones que realizo.

Según la aseveración 30. Siento que el monto de mi retribución salarial está acorde a las funciones que realizo. De los 349 encuestados, se muestra que: 1.4% se encuentra Muy de acuerdo, 50.4% se encuentra De acuerdo, 33.2% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 14.9% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

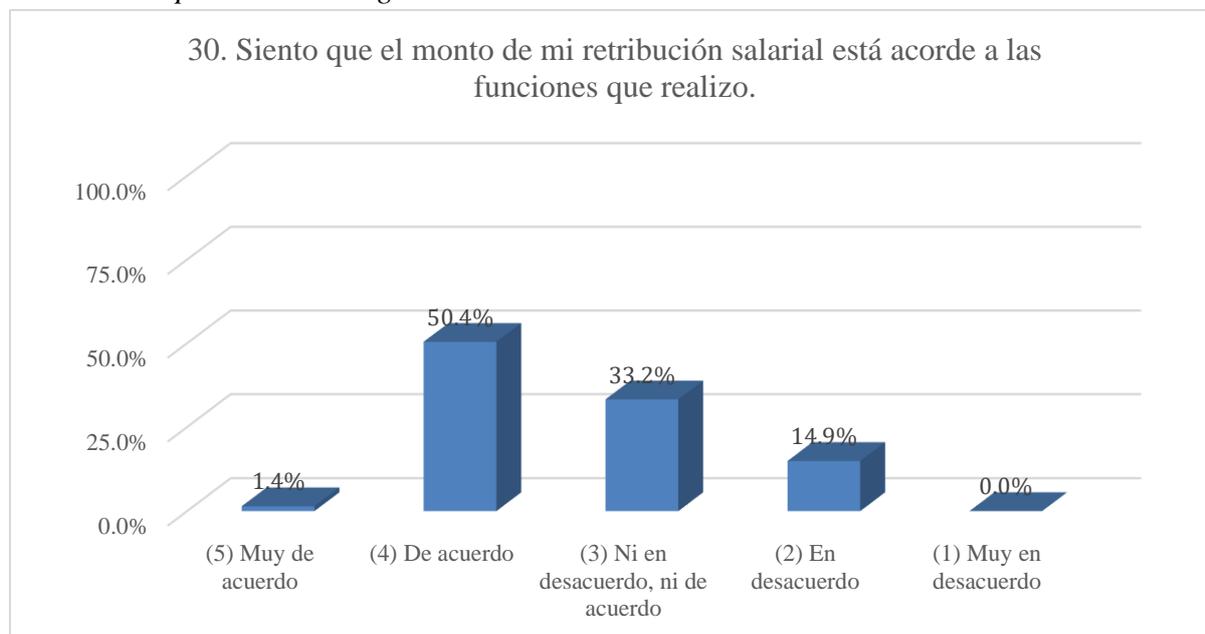
Tabla 61:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 30

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	5	1.4%
(4) De acuerdo	176	50.4%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	116	33.2%
(2) En desacuerdo	52	14.9%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 39:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 30



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 30.

Aseveración 31: Mi accionar en el trabajo es reconocido y aprobado.

Según la aseveración 31. Mi accionar en el trabajo es reconocido y aprobado. De los 349 encuestados, se muestra que: 3.2% se encuentra Muy de acuerdo, 93.4% se encuentra De acuerdo, 3.2% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.3% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

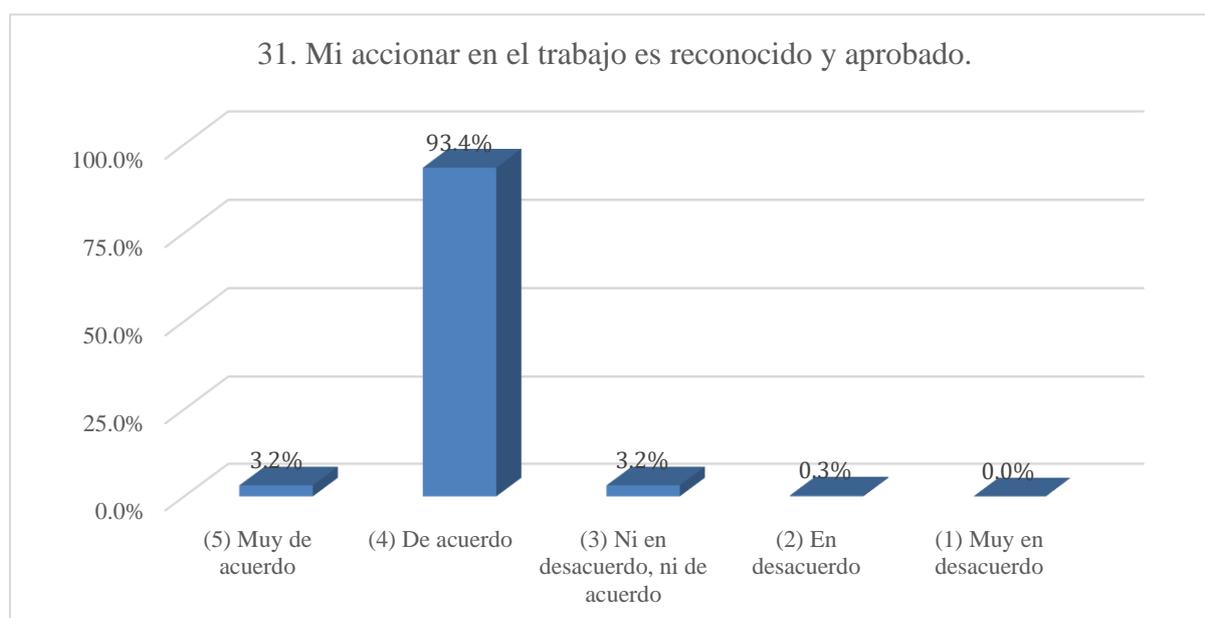
Tabla 62:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 31

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	11	3.2%
(4) De acuerdo	326	93.4%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	11	3.2%
(2) En desacuerdo	1	0.3%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 40:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 31



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 31.

Aseveración 32: Mis actividades laborales cuentan con flexibilidad de horarios.

Según la aseveración 32. Mis actividades laborales cuentan con flexibilidad de horarios. De los 349 encuestados, se muestra que: 0.0% se encuentra Muy de acuerdo, 4.6% se encuentra De acuerdo, 22.3% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 71.6% se encuentra En desacuerdo y 1.4% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

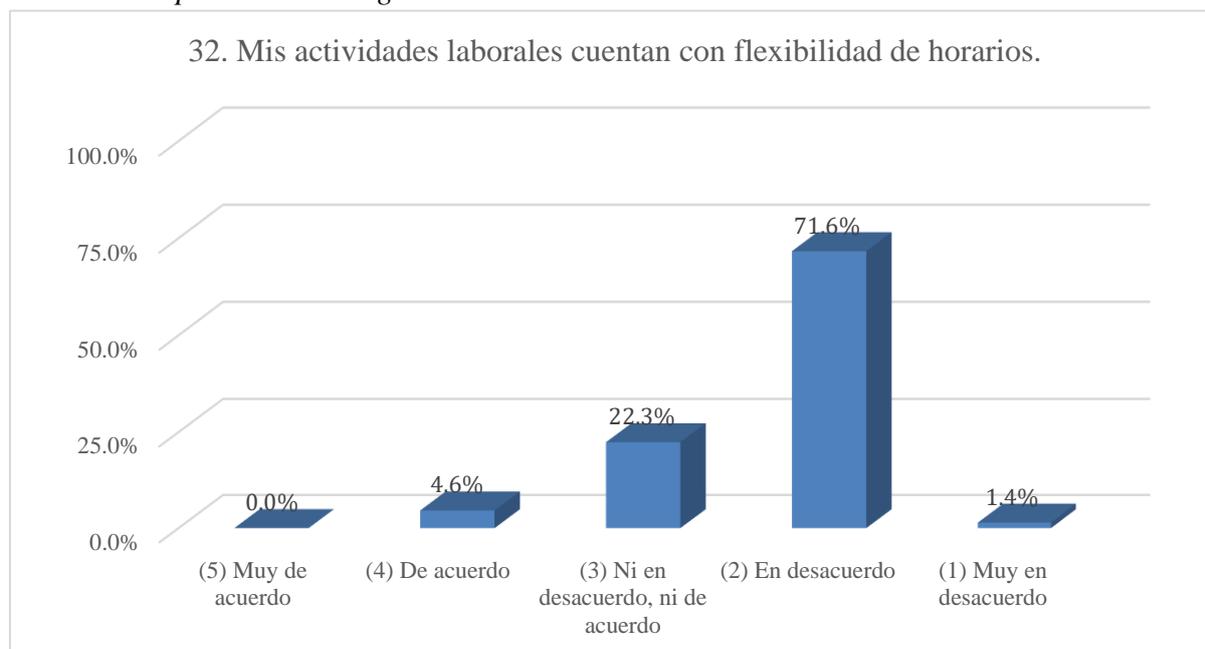
Tabla 63:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 32

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	0	0.0%
(4) De acuerdo	16	4.6%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	78	22.3%
(2) En desacuerdo	250	71.6%
(1) Muy en desacuerdo	5	1.4%
Totales	349	100.0%

Figura 41:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 32



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 32.

Aseveración 33: La infraestructura y los ambientes de trabajo son adecuados para el cumplimiento de mis funciones.

Según la aseveración 33. La infraestructura y los ambientes de trabajo son adecuados para el cumplimiento de mis funciones. De los 349 encuestados, se muestra que: 30.7% se encuentra Muy de acuerdo, 68.2% se encuentra De acuerdo, 0.9% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.3% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

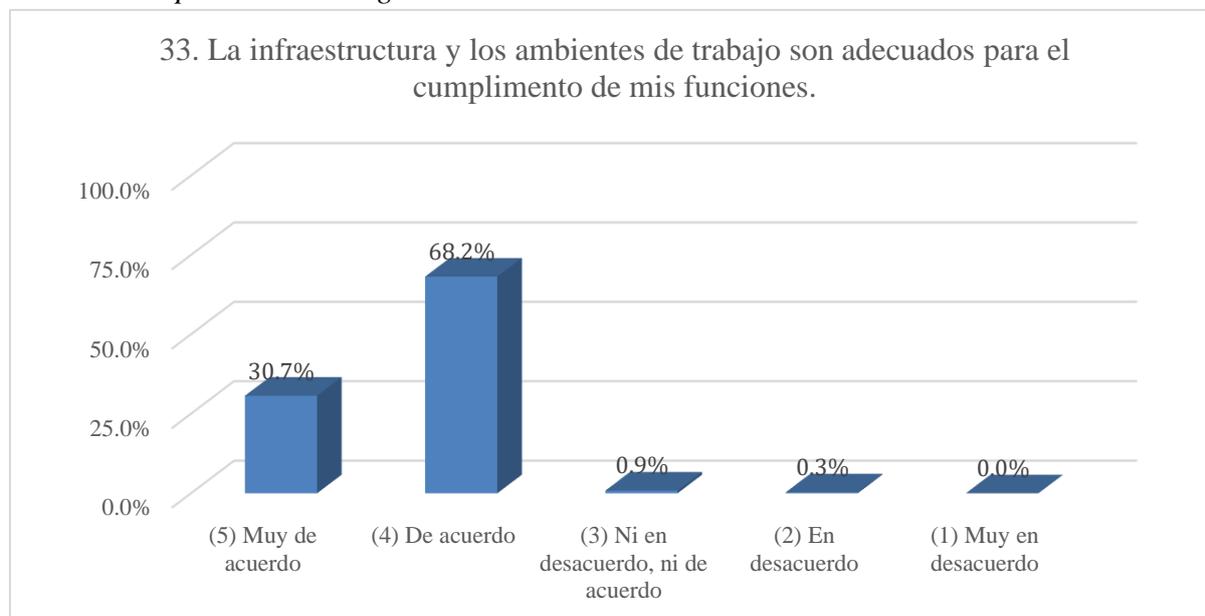
Tabla 64:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 33

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	107	30.7%
(4) De acuerdo	238	68.2%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	3	0.9%
(2) En desacuerdo	1	0.3%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 42:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 33



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 33.

Aseveración 34: Existen oportunidades de formación y crecimiento en mi organización.

Según la aseveración 34. Existen oportunidades de formación y crecimiento en mi organización. De los 349 encuestados, se muestra que: 7.2% se encuentra Muy de acuerdo, 85.7% se encuentra De acuerdo, 6.6% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.6% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

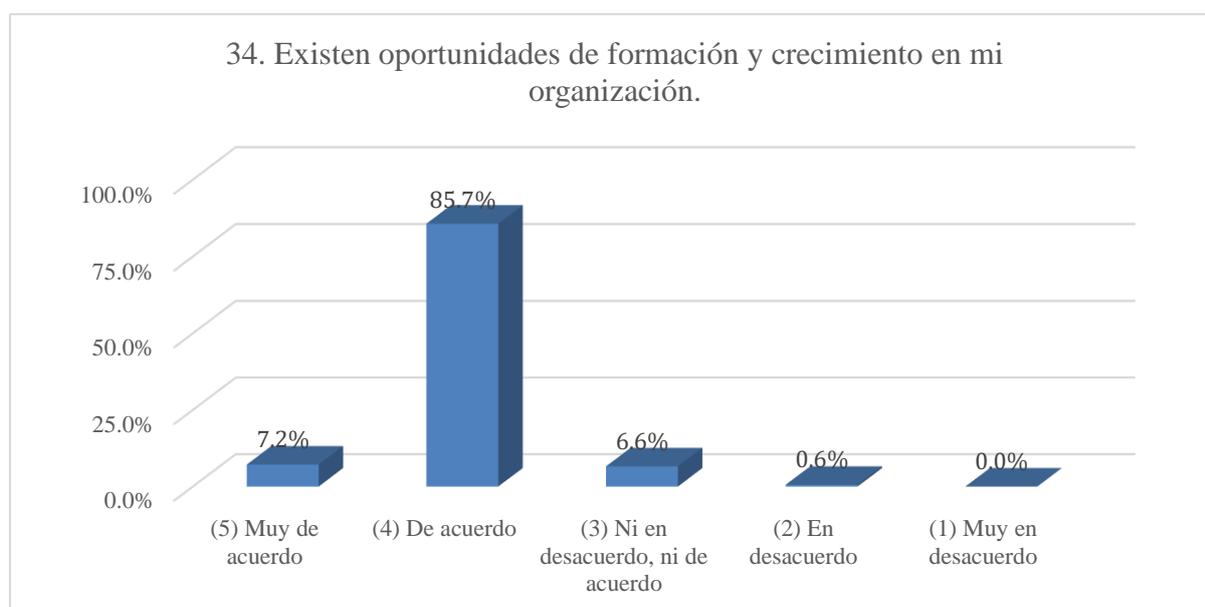
Tabla 65:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 34

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	25	7.2%
(4) De acuerdo	299	85.7%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	23	6.6%
(2) En desacuerdo	2	0.6%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 43:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 34



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 34.

Aseveración 35: Las promociones y los ascensos en mi organización se realizan en base a la meritocracia.

Según la aseveración 35. Las promociones y los ascensos en mi organización se realizan en base a la meritocracia. De los 349 encuestados, se muestra que: 8.9% se encuentra Muy de acuerdo, 81.4% se encuentra De acuerdo, 9.5% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.3% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

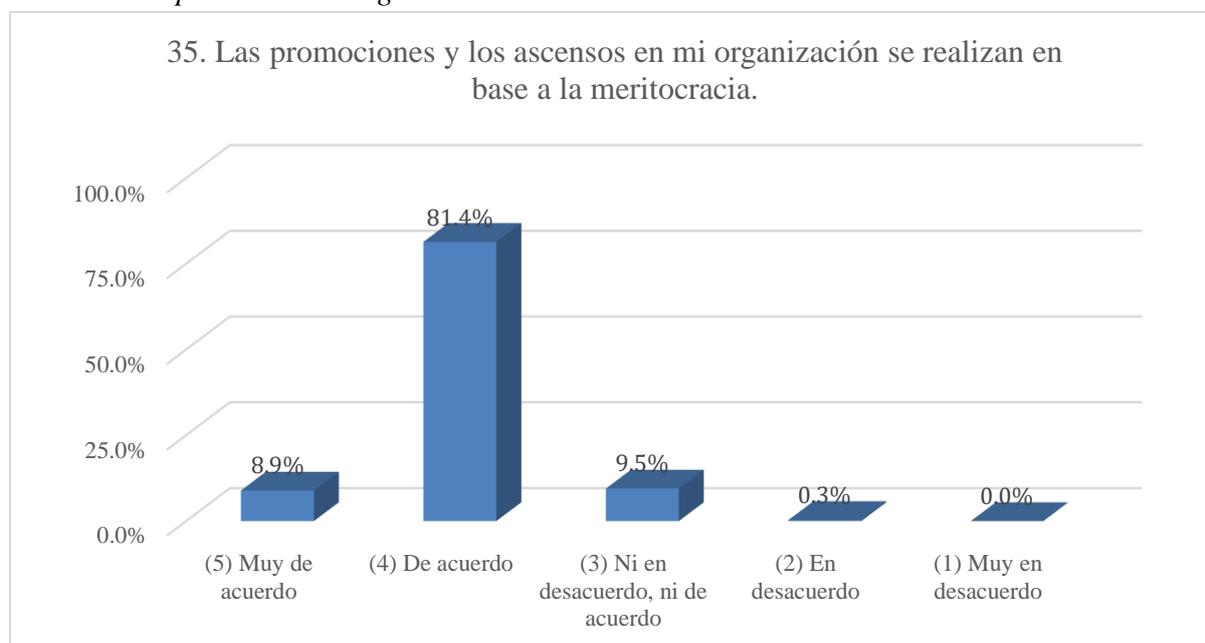
Tabla 66:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 35

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	31	8.9%
(4) De acuerdo	284	81.4%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	33	9.5%
(2) En desacuerdo	1	0.3%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 44:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 35



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 35.

Aseveración 36: Mi empleador ofrece beneficios competitivos en relación a su competencia. (Alimentación, Movilidad, Horario Flexible, entre otros) .

Según la aseveración 36. Mi empleador ofrece beneficios competitivos en relación a su competencia. (Alimentación, Movilidad, Horario Flexible, entre otros) De los 349 encuestados, se muestra que: 0.0% se encuentra Muy de acuerdo, 26.6% se encuentra De acuerdo, 65.6% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 7.7% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

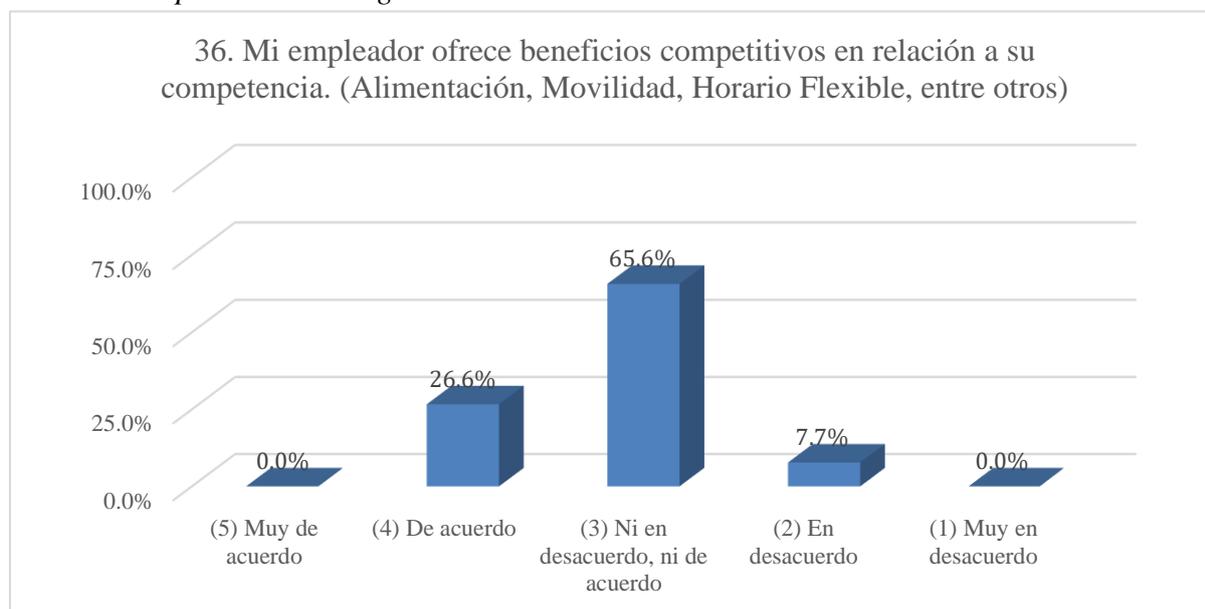
Tabla 67:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 36

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	0	0.0%
(4) De acuerdo	93	26.6%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	229	65.6%
(2) En desacuerdo	27	7.7%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 45:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 36



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 36.

Aseveración 37: El equipo que dirige la organización está conformado por personas competentes

Según la aseveración 37. El equipo que dirige la organización está conformado por personas competentes. De los 349 encuestados, se muestra que: 26.1% se encuentra Muy de acuerdo, 72.2% se encuentra De acuerdo, 1.7% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.0% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

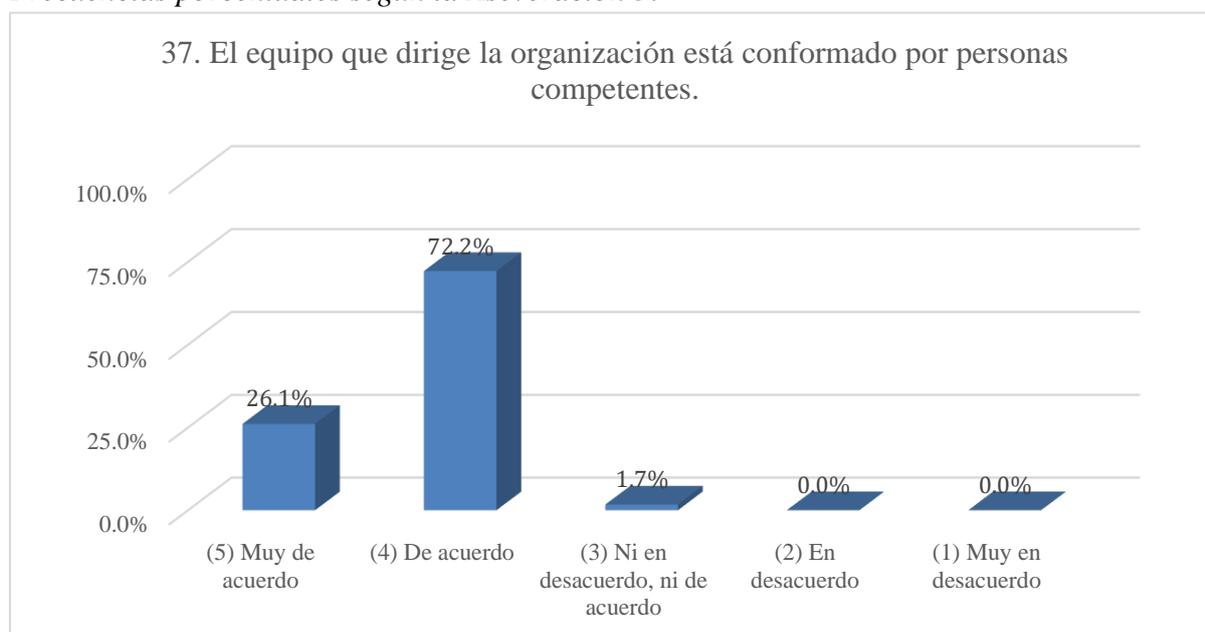
Tabla 68:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 37

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	91	26.1%
(4) De acuerdo	252	72.2%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	6	1.7%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	0	0.0%
Totales	349	100.0%

Figura 46:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 37



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 37.

Aseveración 38: El equipo que dirige la organización está conformado por personas honestas.

Según la aseveración 38. El equipo que dirige la organización está conformado por personas honestas. De los 349 encuestados, se muestra que: 29.2% se encuentra Muy de acuerdo, 69.1% se encuentra De acuerdo, 1.4% se encuentra Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 0.0% se encuentra En desacuerdo y 0.3% se encuentra Muy en desacuerdo. A continuación, se presentan en tabla y figura los resultados descritos.

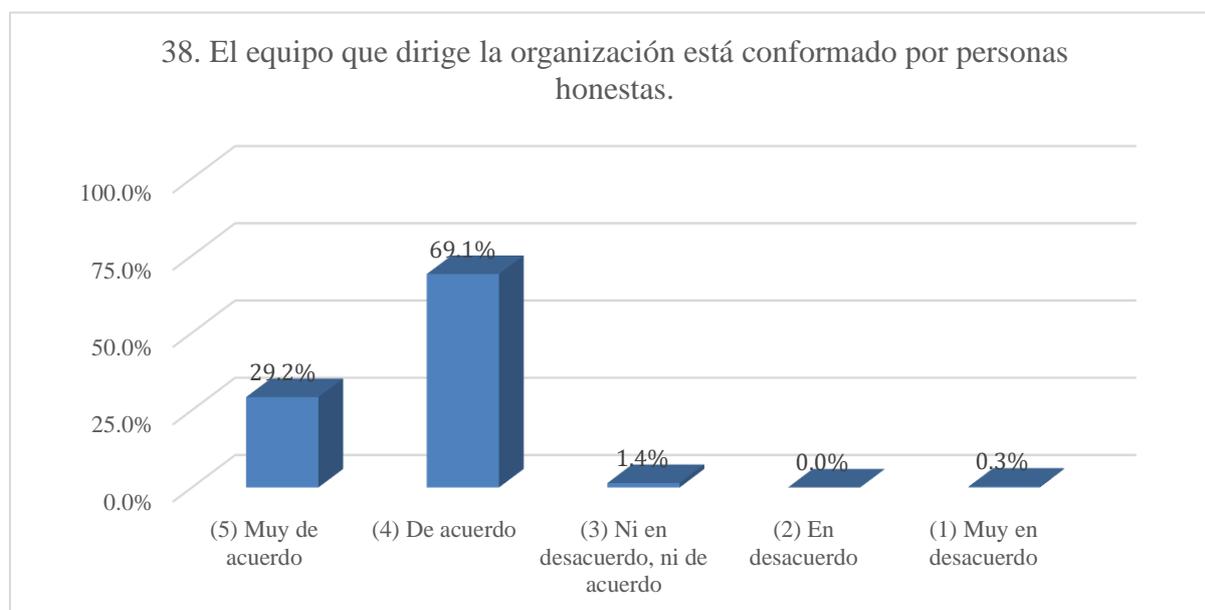
Tabla 69:

Distribución de frecuencias y porcentajes según la Aseveración 38

Escala	fi	hi%
(5) Muy de acuerdo	102	29.2%
(4) De acuerdo	241	69.1%
(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	5	1.4%
(2) En desacuerdo	0	0.0%
(1) Muy en desacuerdo	1	0.3%
Totales	349	100.0%

Figura 47:

Frecuencias porcentuales según la Aseveración 38



Nota. Distribución de frecuencias porcentuales de la aseveración 38.