



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA  
CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DEL HOSPITAL  
REGIONAL DE MOQUEGUA, 2022**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALILISTA DE GESTIÓN EN CENTRAL DE  
ESTERILIZACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
RIOS JUAREZ, NADIA CRISTINA**

**ASESOR:  
MG. MORI CASTRO, JAIME ALBERTO**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios porque darne la oportunidad de amanecer con buena salud día a día y porque siempre guía mi camino; a mi padre por ser mi gran amor y entender mi trabajo; a mi madre por tenerme paciencia; a mis hermanos por estar conmigo siempre en los momentos más difíciles; y a mis docentes que me apoyaron en el proceso de formación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Privada Norbert Wiener por la formación profesional que me brindaron y a los docentes que gracias a sus enseñanzas pude llegar a culminar con mi objetivo.

**ASESOR:**  
**MG. MORI CASTRO, JAIME ALBERTO**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

**SECRETARIO** : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

**VOCAL** : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

# INDICE

Resumen .....	1
Abstract .....	2
1. EL PROBLEMA .....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Formulación del problema .....	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. Objetivos de la investigación .....	6
1.3.1. Objetivo general .....	6
1.3.2. Objetivos específicos .....	6
1.4. Justificación de la investigación .....	6
1.4.1. Teórica .....	6
1.4.2. Metodológica .....	7
1.4.3. Práctica .....	7
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	7
1.5.1. Temporal .....	7
1.5.2. Espacial .....	7
1.5.3. Recursos .....	7
2. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes .....	8

2.2. Bases teóricas .....	10
2.2.1. Carga laboral.....	10
2.2.2. Calidad de vida profesional .....	14
2.3. Formulación de hipótesis .....	17
2.3.1. Hipótesis general.....	17
2.3.2. Hipótesis específicas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Método de la investigación .....	18
3.2. Enfoque de la investigación .....	18
3.3. Tipo de investigación.....	18
3.4. Diseño de la investigación .....	18
3.5. Población, muestra y muestreo.....	19
3.6. Variables y operacionalización .....	19
3.6.1. Variable carga laboral .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.6.2. Variable calidad de vida profesional (CVP).....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.7.1. Técnica .....	23
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	23
3.7.3. Validación.....	23
3.7.4. Confiabilidad .....	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	24
3.9. Aspectos éticos .....	25

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Cronograma de actividades.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Presupuesto .....	¡Error! Marcador no definido.
5. REFERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.
6. ANEXOS.....	28
6.1. Matriz de consistencia .....	37
6.2. Matriz de operacionalización de variables.....	¡Error! Marcador no definido.
6.3. Instrumentos.....	¡Error! Marcador no definido.
6.4. Consentimiento informado.....	¡Error! Marcador no definido.

## **Resumen**

Objetivo: Analizar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021.

Material y método: Esta investigación tiene enfoque cuantitativo, porque se utiliza la recolección de datos para hacer la demostración de la hipótesis sustentado en el análisis estadístico y el análisis de las cualidades o atributos descritos para determinar los resultados de los modelos de conducta en una población. Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado.

Palabras claves: Satisfacción laboral, desempeño, personal de enfermería.

## **Abstract**

**Objective:** Analyze the relationship of job satisfaction with the performance of the nursing staff of the Central de Sterilization of the Regional Hospital of Moquegua, 2021. **Material and method:** This research has a quantitative approach, because data collection is used to demonstrate of the hypothesis supported by the statistical analysis and the analysis of the qualities or attributes described to determine the results of the behavior models in a population. When we speak of a quantitative investigation, we take the statistical field for granted, it is on this that this approach is based, on analyzing an objective reality from numerical measurements and statistical analysis to determine predictions or behavior patterns of the phenomenon or problem posed.

**Keywords:** Job satisfaction, performance, nursing staff.

# 1. EL PROBLEMA

## 1.1. Planteamiento del problema

La satisfacción laboral en enfermería, es un desafío crítico para las organizaciones de salud, porque el costo laboral es alto y la escasez es común. Al aumentar la demanda de enfermeras, la oferta no es suficiente. El personal de enfermería tiene tendencia a disminuir a nivel global; aumenta la alta rotación de enfermeras, es un problema e países desarrollados, también en vías de desarrollo como el Perú. Hay preocupación por contratación del personal de enfermería que van en aumento (1).

Hay factores que se relacionan con rotación de enfermeras, la satisfacción en el trabajo, citados con frecuencia. Los factores son autonomía, estrés laboral, colaboración médico-enfermera. Estos factores se relacionan con satisfacción laboral, teorías y modelos conceptuales de satisfacción laboral. La correlación entre satisfacción laboral y cada factor varían, creando conflicto entre sí (2).

Las preocupaciones de las instituciones de salud es la calidad de servicios dadas y la satisfacción del usuario, pocas veces la preocupación se da en la satisfacción de su personal, es clave en calidad de atención. El personal de enfermería, brindan cuidado directo al paciente, siendo el rostro de prestadores de los servicios de salud y, del mayor porcentaje en las instituciones de salud pública (3).

La satisfacción laboral es la sensación de bienestar del trabajador en su labor. Ha sido abordada y definida por investigaciones científicas y metodológicas, pero no existe consenso sobre la definición de satisfacción laboral, pese estar relacionada a muchas variables como eficiencia, desempeño laboral y comportamiento organizacional (4).

Hay estudios que evaluaron el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería hallaron un nivel medio o poco satisfecho e indiferencia. Desde los años noventa en México se reportan trabajos que indican que la calidad de atención en instituciones de salud se determina por la satisfacción del personal. La satisfacción laboral es relevante en los profesionales de salud, y en especial de las enfermeras, porque ellas cuidan la salud para dar atención de calidad (5).

Carballo y col., (2015), encontró que 42% estuvo parcialmente satisfecho (condición de trabajo, infraestructura y equipamiento) poco insumo en ejecución y optimización de los procesos. Hay relación en clima laboral institucional y grado de satisfacción, 76% dicen que hay clima organizacional favorable (6).

Salinas y col., (1994), habla de relación en satisfacción laboral y el desempeño en relación causa efecto positivo entre clima organizacional y actitudes favorables y desfavorables del trabajador (7).

Carrillo y col., (2016), dice que la satisfacción laboral fue de 58,76% respecto a la investigación extrínseca la media fue de 31,42 y en intrínseca la media fue 27,34. El factor con el que los profesionales están más satisfechos fue "estabilidad en el empleo" y en los menos satisfechos fue "modo en que se está gestionando" (8).

Fernández y col., (2000), dice que los trabajadores tienen satisfacción laboral medio, recomiendan que los directivos de la institución tengan medidas correctoras necesarias (9).

Parra y Arce (2018) hallaron una congruencia entre satisfacción laboral y satisfacción del cliente (10).

La satisfacción laboral influye en productividad, desempeño, rotación, ausentismo, salud y bienestar, satisfacción con la vida y del cliente. Hay preocupación, en salud que presenta, satisfacción con alivio del sufrimiento ajeno, hay insatisfacción con sobrecarga laboral y condiciones precarias, agotamiento físico y mental, baja autoestima y pérdida de interés del usuario, comportamientos de alegría, rapidez y eficiencia a la irritabilidad, desinterés, mal humor y falta de delicadeza (11).

En ese contexto, la investigación sobre la satisfacción laboral del personal de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua puede contribuir a identificar problemas en los servicios de salud, planificar posibles soluciones y consecuentes mejoras en el ambiente laboral y en la calidad de la atención.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral en su dimensión extrínseco con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022?
- ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral en su dimensión intrínseco con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la satisfacción laboral en su dimensión extrínseco con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022
- Determinar la relación de la satisfacción laboral en su dimensión intrínseco con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

La investigación de las diferentes variables que pueden intervenir en el clima organizacional o en la satisfacción laboral pueden variar de acuerdo al medio, es por ello que es importante el estudio a nivel específico en una localidad, porque así se tienen claras las variables específicas y propias de la zona de estudio. Esta información aumentará el conocimiento que se tiene al respecto.

### **1.4.2. Metodológica**

El presente trabajo de tesis es factible porque los gastos generados en si no son cuantiosos y pueden ser asumidos por la autora del estudio, así mismo se tiene acceso a la población que se va a evaluar.

### **1.4.3. Práctica**

La profesión del persona del enfermería es una de las que tiene mayor cercanía con las personas por lo que el estudio de su rendimiento y funcionamiento en la sociedad es fundamental, en este caso, el estudio de la satisfacción es importante porque de ello van a depender diversos factores como la productividad, la motivación, la actitud positiva de la enfermera hacia el trabajo, el mejor trato a los pacientes, y posiblemente el clima organizacional o viceversa; por ello es ésta última variable de estudio para el presente trabajo de tesis.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Este estudio se llevará a cabo entre enero a abril del año 2022.

### **1.5.2. Espacial**

El trabajo tendrá como sede al Hospital Regional de Moquegua.

### **1.5.3. Recursos**

Los recursos de la presente investigación se basarán en material para recolectar información, material de escritorio, entro otros. Los cuales pueden ser cubiertos por la investigadora.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Hernández y col., (12) en el 2016 en México dicen que existe correlación positiva con siete factores en el orden siguiente: satisfacción con supervisión ( $r=0.768$   $p=0.000$ ); participa en decisiones ( $r=0.724$   $p=0.000$ ); satisfacción con prestaciones sindicales ( $r=0.681$   $p=0.000$ ); trato de la empresa ( $r=0.673$   $p=0.000$ ); satisfacción con las prestaciones, formación y capacitación ( $r=0.672$   $p=0.000$ ); satisfacción con el ámbito físico ( $r=0.467$   $p=0.000$ ); satisfacción con el salario ( $r=0.106$   $p=0.425$ ).

Pablos y col., (13) en el 2016 en Argentina, dice que la tasa de respuesta es 34%. El perfil de profesionales es femenino (83%), condición laboral fijo (78%) y experiencia profesional más de 10 años (77%). No hay diferencias significativas en satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Las encuestas ayudaron a identificar dimensiones de Percepción del trabajo, están más satisfechas las enfermeras. Es mayor puntuación el desarrollo de competencias en “de acuerdo” (67%).

Alemán (14) en el 2017 en Nicaragua, dice que el 69%, del personal de enfermería se encuentra en 30 años, femenino 74%. Técnico superior y licenciatura 69%, 100% permanente, tiempo de laborar en el servicio es 1 a 5 años. El mayor grado de satisfacción laboral del personal de enfermería, estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo, pero no así con las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos.

Donaire (15) en el 2016 en Argentina, dice que el factor retribución económica, causa insatisfacción en el personal de enfermería, por salario y esfuerzo, y capacidad del salario para cubrir necesidades. La condición física del entorno genera satisfacción, considera que la distribución, las condiciones y limpieza y orden del trabajo son satisfactorias. La seguridad y estabilidad de la organización genera satisfacción. Con la posibilidad de permanencia en la organización.

Carrillo y col., (16) en el 2016 en España, dice que la satisfacción extrínseca e intrínseca la media es de 31,42 (DT=9,04) y 27,34 (DT=8,22). La estabilidad en el empleo es el factor en que están satisfechos, el modo en que se está gestionando es factor en que se encuentran menos satisfechos. Los hallazgos reflejan niveles medios de satisfacción en los profesionales, es necesario desde el área de gestión, intervenir en aquellos factores en que los profesionales se muestran más insatisfechos.

#### **A nivel nacional:**

Holguin y Contreras (17) en el 2020, dice que el 28 % de los trabajadores tuvo nivel alto de satisfacción. Los que tienen tiempo de servicio  $\leq 3$  años con mayor satisfacción laboral que el personal de salud con tiempo de servicio en 4 y 6 años. El 86% de con menos de 3 años de servicio con mayor grado de satisfacción media alta, comparado con 68% de entre 4 a 6 años. El 28% con nivel alto de satisfacción, los médicos con mayor grado de satisfacción (83%). El 48% con nivel medio.

Campos y col., (18) en el 2018 dice que las enfermeras del estudio, tienen un promedio de edad de 41 años, 86% son mujeres, 50% casadas y 50% laboran entre 6 a 15 años en el instituto. El 48% de enfermeras tiene satisfacción promedio, 49% insatisfechas laboralmente; 51% insatisfacción laboral en dimensión Reconocimiento personal y social,

58% en dimensión Condiciones de Trabajo. La satisfacción laboral está en nivel promedio a insatisfacción, hay insatisfacción en Condiciones de Trabajo.

Ore y Soto (19) en el 2019, dicen que Satisfacción Laboral del profesional de enfermería, es 68%, es medio, 28% alto y 3% bajo. En las dimensiones, tienen Satisfacción laboral media en 56% al 46%, luego alta satisfacción y satisfacción bajo. En dimensiones Desarrollo personal, el 91% con nivel de satisfacción, medio y alto; en dimensión Beneficios sociales, el 67% con alto nivel, medio y bajo. En las condiciones de trabajo, el 68% con condición de trabajo regular, 28% bueno y 3% malo.

Rojas (20) en el 2019, dice que la satisfacción laboral en el personal de Enfermería es muy insatisfecha (2%); insatisfecho (9%); moderado (19%); indiferente (18%); moderado (31%); satisfecho (19%); muy satisfecho (3%). En factores extrínsecos, 1% muy insatisfecho; moderado 8%; indiferente 5%; moderado 36%; satisfecho 42%; y muy satisfecho en 7%. En factores intrínsecos, 1% muy insatisfechos; moderado 3%; indiferente 5%; moderado satisfecho 1%; satisfecho 49%; muy satisfecho 10%.

Chávez (21) en el 2019, dice que el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.695 indica que existe relación positiva entre las variables, está en el nivel de correlación moderada y nivel de significancia  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se acepta la hipótesis general; concluye que: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con satisfacción laboral de enfermería.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Primera variable: Satisfacción laboral**

La carga de insatisfacción en profesionales de salud los afecta y a los responsables políticos, dadas las ramificaciones en la fuerza de trabajo. Hay trabajos que indican fuerte relación en

bajo nivel de satisfacción de enfermería y agotamiento, intención de irse, y rotación laboral. Baja satisfacción medica asocia síntomas psiquiátricos y mala percepción de salud mental. Las enfermeras insatisfechas son menos propensas a recomendar su profesión en especializarse en su profesión (22).

La satisfacción de la enfermera beneficia al paciente. Hay relación positiva entre mayor satisfacción del personal de enfermería y satisfacción del paciente. Los pacientes atendidos por médicos satisfechos indican más confianza, hay mejor continuidad, calificaciones altas de atención, no muestran tasas bajas y mejoran la adherencia a su atención. Una mayor satisfacción en el trabajo se asocia con una menor probabilidad de errores del paciente y atención del paciente subóptima (23).

## **Evaluación**

Hulin y Judge (2003), dicen que la satisfacción laboral con respuestas psicológicas en el trabajo del individuo tiene componentes cognitivos (evaluativos), afectivos (o emocionales) y conductuales. La escala de satisfacción laboral varía en evaluación de sentimiento afectivo sobre el trabajo. La satisfacción laboral afectiva es subjetiva que presenta sentimiento emocional sobre su trabajo (24).

La satisfacción cognitiva son evaluaciones objetivas y lógicas en un trabajo. Lo cognitiva es unidimensional donde la evaluación del trabajo, como el pago o licencia por maternidad, es multidimensional al evaluar más facetas del trabajo. La satisfacción laboral cognitiva no evalúa el grado de placer laboral, mide el grado el grado del trabajo satisfactorio. Lo cognitivo ayuda a generar satisfacción laboral afectiva, no se relacionan directamente, y tienen consecuencias diferentes (25).

## **Modelos teóricos**

Teoría del afecto. La teoría del rango de afecto de E. Locke (1976) es el modelo de satisfacción laboral más famoso. En la teoría, la satisfacción es por discrepancia en el trabajo y que tiene un trabajo. Valora faceta del trabajo (ejemplo, autonomía del puesto) modera satisfecho e insatisfecho cuando las expectativas se cumplen o no. Al valorar facetas del trabajo, es satisfacción positiva (al cumplir expectativas) y negativo (al no cumplir), comparando con alguien que no valora esa faceta (26).

Enfoque Disposicional. Sugiere que los individuos varían en tendencia a estar satisfechos del trabajo; la satisfacción laboral es un rasgo individual. El enfoque es explicación de satisfacción laboral por evidencia donde la satisfacción laboral es estable en tiempo. Hay trabajos que indican que gemelos criados separados tienen niveles similares de satisfacción laboral (27).

Teoría de la Discrepancia. Explicar la fuente de ansiedad y abatimiento. Un individuo sin responsabilidad siente ansiedad y remordimiento por no tener buen desempeño. Se sienten abatidos por no hacer realidad sus aspiraciones. En la teoría, los individuos aprenden sus obligaciones, y si no cumplen serán castigados. Los deberes se juntan para formar principios abstractos, para una guía propia (28).

Modelo de Características del Puesto. Son las características del trabajo en los resultados laborales y la satisfacción laboral. Las cinco características del trabajo se combinan para formar puntajes como potencial motivador en el trabajo, se usa como índice de que un trabajo afecte las actitudes del empleado. No todos ven igual el afecto de un trabajo. Las personas con alto crecimiento necesitan fuerza en el trabajo, se ven particularmente afectadas por las características del trabajo (29)

## **Factores Relacionados**

### **Factores Ambientales**

Sobrecarga y subcarga de comunicación. La sobrecarga y baja comunicación afecta el nivel de satisfacción laboral. Cuando la persona recibe muchos mensajes en corto período como resultado de información no procesada. El estilo de trabajo para tareas, el individuo percibe sobrecarga positiva o negativa en satisfacción, el individuo está insatisfecho con su trabajo, lleva a baja satisfacción (30).

Comunicación Superior Subordinado. El subordinado al percibir al supervisor influye en la satisfacción laboral. La expresión facial, visual, expresión vocal y movimiento corporal, es crucial en relación del superior y trabajador. Los mensajes no verbales ayuda en interacción con la impresión, engaño, atracción, influencia social y emocional, ayuda en participación con el trabajador. Al utilizar la amabilidad y comunicación abierta hay comentarios positivos y alta satisfacción laboral (31).

Reconocimiento estratégico de los empleados. No se trata solo de obsequios y puntos, es cambiar la cultura corporativa para cumplir con objetivos, conectar a los empleados con valores y creencias de la empresa. El reconocimiento del empleado es importante para mejorar la retención y la motivación, también para influir en la situación financiera. Las empresas quieren ser innovadoras, proponen modelos de negocio y mejor forma de hacer las cosas. La innovación no fácil de lograr (32).

## **Factores Individuales**

Emociones. Es el ánimo y emoción en el trabajo se relaciona con la satisfacción laboral, es duradera, débil e incierto. Genética. Está en experiencias intrínsecas de satisfacción laboral, como logro (a diferencia de factores ambientales extrínsecos en condiciones laborales). Personalidad. Es alienación y locus de control. Los que tienen locus interno es menos alienado con satisfacción, participación laboral y organizacional. Alta satisfacción es positivamente con locus de control interno (33).

### **Dimensión 1: Extrínsecos**

Son aquellos que causan la insatisfacción del empleado, estas se localizan en el ambiente laboral, como en las políticas, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo, estos factores al ser eliminados solo harían que el empleado no esté insatisfecho (34).

### **Dimensión 2: Intrínsecos**

Hacen que el trabajador este satisfecho con su cargo, estos están relacionados con las tareas que este ejecuta, con las recompensas, con el reconocimiento profesional y la promoción que incluye el crecimiento y desarrollo personal que la empresa le proporciona, así mismo los deseos de autorrealización (35).

## **2.2.2. Segunda variable: Desempeño del profesional de enfermería**

### **Desempeño laboral**

Es forma del equipo de trabajo en lograr metas por estándares de la institución. Son características personales: habilidades, destreza, cualidades el trabajo y naturaleza organizacional en conductas que afectan el desempeño laboral. El desempeño se evalúa por

factores conductuales y operativos como:(cantidad y calidad del trabajo, trabajo grupal, conocimiento de su trabajo y precisión) (36).

Las expectativas, logros, objetivos y actitudes del personal en su centro de trabajo, tienen un impacto en el desempeño del trabajo. El desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos en llegar a la meta. El desempeño laboral es eficiencia del trabajador dentro de la institución, es fundamental, desarrollando al personal con la satisfacción. El desempeño es unión entre comportamiento y resultados (37).

### **Dimensión 1: Actitud**

Son sentimientos de percepción de trabajadores en el entorno laboral. Las actitudes son indicadores de comportamientos de trabajadores con señal de intenciones en las conductas para portarse, pueden tomar efectos favorables o desfavorables. Las actitudes positivas se caracterizan por ser constructivas y beneficiosas en la institución. Las actitudes negativas son despreciables y sin compromiso porque el trabajador esta incómodo e insatisfecho con su labor (38).

Indicador 1. Respeto entre compañeros: La enfermera está en sociabilización con su entorno laboral, al perder el respeto con el otro, influye en creatividad del trabajador, autoestima y rendimiento baja, y calidad laboral, insatisfacción con su trabajo. Indicador 2. Trabajo en equipo: Es vital para un objetivo en común, es la unión los esfuerzos del equipo de trabajo, cada integrante tiene rol muy importante, que trae eficiencia y buen rendimiento del trabajador (39).

### **Dimensión 2: Habilidades Cognitivas.**

Proporcionan el conocimiento y procesan la información: Recopila, distingue, comprende, y conserva la información en la memoria, para su uso. Las habilidades cognitivas aluden a

la capacidad intelectual de las capacidades de los individuos al hacer algo. Las habilidades son, los obreros del conocimiento. Son variadas y útil, al trabajar en áreas de conocimientos y la actividad es afectada por factores que dependen de la materia, de las actitudes y de variables del contexto del lugar (40).

Indicador 1. Conocimiento: El conocimiento son estados activos originado y sostenido a través de interrelación entre el sujeto y su ambiente. Indicador 2. Atención: Son procesos psíquico-mental, para el procesamiento de información como: (sonido, imagen, palabras).

Indicador 3. Resolución de problemas: Es la transmisión del conocimiento que ha sido adquirido por el sujeto (41).

Indicador 4. Organización: Acción y efecto de disponer con operativos de medios, factores o elementos para un fin concreto. Indicador 5. Planificación: Es el proceso donde se toma decisiones propias, para alcanzar un objetivo deseado, tomando como referencia los factores intrínsecos y extrínsecos y la posición actual que pueden intervenir en el plan establecido. Es proceso de elegir información y de supuestos relacionados al futuro para formular acciones en alcanzar para metas trazadas (42).

Dimensión 3: Trato. Es la acción y forma de comunicar o tener un vínculo con otra persona o con el entorno. Indicador 1. Buenos modales en el trabajo: Son costumbres de ser amables y cortés, con los demás, tienen consideración, valor y aprecio hacia otros, al contrario, causa deterioro en relaciones del trabajo, creando ambientes desfavorables, con diferencias entre compañeros de trabajo, absentismo laboral y hasta incluso una disminución en rendimiento del trabajador (43).

### **2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema**

En la labor de enfermería, se ve a diario la resolución de problemas y toma de decisiones para garantizar la calidad y salud del paciente, tales como: la falta de insumos para realizar los procedimientos, complicaciones del proceso de enfermedad del paciente, etc.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

H1: Existe una relación estadísticamente significativa de la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022

H0: No hay relación de la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022.

## **3. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

Es de método es hipotético deductivo, por qué se usará estrategias de razonamiento lógico, siendo que el inductivo utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general, y el deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica (44).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo. Hernández y col., (2010), sostiene que este enfoque utiliza la recolección de datos para demostrar la hipótesis basado en el análisis estadístico y medición numérica para determinar los resultados de los modelos de conducta en una población (45).

### **3.3. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada. Vargas (2009), referenciado por Murillo, afirma que este tipo de investigación se caracteriza por adaptar los saberes teóricos a una situación determinada y los resultados prácticos que de ellas proceden (46).

### **3.4. Diseño de la investigación**

La investigación es prospectivo y transversal. Canales y col., (1994), afirma que el estudio prospectivo consigna la información según van aconteciendo los fenómenos, y es transversal porque estudia las variables simultáneamente en determinado momento, haciendo un corte en el tiempo. Y, corresponde a un estudio no experimental. Hernández y col., (2010), refieren que esta investigación se realiza sin la utilización premeditada de variables y en lo que se observan los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente analizarlo (47).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Está conformada por 08 personales de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua.

#### **Muestra y muestreo:**

Para obtener el tamaño de muestra en la presente investigación se trabajarán con toda la población siendo la muestra aleatorio simple, de 08 personales de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua.

#### **Criterios de selección**

**Criterio de Inclusión.** Personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua. Personal de enfermería que desean participar voluntariamente y previamente firman el consentimiento informado del de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua.

**Criterio de exclusión.** Personal que no trabajan en la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua. Personal de enfermería que no desean participar voluntariamente y que no desean firmar el consentimiento informado del de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua.

### **3.6. Variables y operacionalización**

**Primera variable: Satisfacción laboral**

**Segunda variable: Desempeño del profesional de enfermería**

### **Definición conceptual de la variable principal: Satisfacción laboral**

Es una actitud favorable de cada persona hacia las labores que desarrolla (en suma, cómo los individuos se sienten en su entorno laboral); además, constituye un componente vital en el proceso asistencial relacionado con la calidad de los servicios de salud que se ofrecen (48).

### **Definición operacional de la primera variable. Satisfacción laboral**

Son aquellos que causan la insatisfacción del empleado, y se localizan en: suelo, supervisión, beneficios laborales, condiciones ambientales y físicos, compañero de trabajo, y comunicación. Son aquellos que hacen que el empleado este satisfecho con su cargo, estos están relacionados con: trabajo en sí, recompensas reconocimiento y promoción. Se aplicarán un cuestionario de satisfacción laboral de la enfermera, cuyo título es Escala general de satisfacción (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall NTP394, modificado por Rojas Johon (2019) Perú, con una confiabilidad de alfa de cronbach del 0.89; el instrumento tiene alternativas de respuesta, que van desde 1 (muy insatisfecho) hasta 7 (muy satisfecho); una mayor puntuación brinda evidencias de elevada satisfacción laboral. Es la caída no intencional al suelo o a un nivel inferior.

### **Definición conceptual de la segunda variable: Desempeño del profesional de enfermería**

Para Chiavenato, el desempeño laboral se evalúa por los factores actitudinales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, etc.) y los factores operativos como: (cantidad y calidad laboral, trabajo en grupo, liderazgo, conocimiento acerca de su labor y exactitud) (49).

## **Definición operacional de la segunda variable Desempeño del profesional de enfermería**

Son las puntuaciones de tipo ordinal obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones actitud, habilidades cognitivas y trato, en base a 11 ítems con opciones de respuesta tipo Likert “siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca”

**Tabla 1.** Variables y operacionalización

<b>Variables</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (Niveles o rangos)</b>
Primera variable: Satisfacción Laboral	Son aquellos que causan la insatisfacción del empleado, y se localizan en: suelo, supervisión, beneficios laborales, condiciones ambientales y físicos, compañero de trabajo, y comunicación.	Extrínsecos	Nivel de satisfacción Extrínsecos	Alto Medio Bajo
	Son aquellos que hacen que el empleado este satisfecho con su cargo, estos están relacionados con: trabajo en sí, recompensas reconocimiento y promoción.	Intrínsecos	Nivel de satisfacción Intrínsecos	
Segunda variable: Desempeño del profesional de enfermería	Son las puntuaciones de tipo ordinal obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones actitud, habilidades cognitivas y trato, en base a 11 ítems con opciones de respuesta tipo Likert “siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca”	Actitud	1. Respeto entre compañeros. 2. Trabajo en equipo. 3. Compromiso con el trabajo	Muy Alta Media Baja Muy baja
		Habilidades cognitivas	1. Conocimiento 2. Atención 3. Resolución de problemas 4. Organización 5. Planificación	
		Trato	1. Buenos modales en el trabajo 2. Solidaridad	

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica de recolección de datos será mediante un formulario en línea que se entregará al correo electrónico de los participantes.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Los instrumentos que serán aplicados en el presente estudio son:

##### **Cuestionario de satisfacción laboral**

Este instrumento permite recoger datos de forma eficaz de una muestra representativa de la población (25), dirigida a 100 profesionales de enfermería que laboran las 24 horas, en turnos de 12 horas rotativas de lunes a domingo y se distribuyen en coordinadoras (5), tópico de medicina (15), observación de medicina I y II (25), procedimientos (5), tópico de cirugía (10), observación de cirugía (10), UCE (10), shock trauma (5), ambulancia (5), triaje (5) y curación (5).

##### **Cuestionario de Desempeño del profesional de enfermería**

Tomado de: Manrique y Rodríguez (Perú-2017). Duración: 10 minutos. Estructura: Consta de 11 ítems. La dimensión Actitud con las preguntas 1, 2, 3, 4. Habilidades Cognitivas 5, 6, 7, 8, 9. Trato 10, 11.

#### **3.7.3. Validación**

Las valideces de los instrumentos se realizaron en los trabajos originales de donde se tomaron los instrumentos que se hicieron por “juicio de expertos”, se sometió al instrumento a juicios de tres expertos, para evaluar la toma de datos. Se analizó por tres conceptos:

pertinencias, relevancias y claridades. Los instrumentos cumplieron con 3 condiciones, los expertos firmaron certificados de validez donde se indican que hay Suficiencia. La validación de las pruebas piloto fueron expertos del tema, se verificaron el estado del instrumento, se ha tenido validez interna de 0.89 para satisfacción laboral y de 0.91 para Desempeño del profesional de enfermería.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad es el grado que un instrumento de medición se utilizado de forma repetida al mismo sujeto u objeto, produciendo los mismos resultados, en esta investigación se realizó mediante el cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach, según George y Mallery (2003, p. 231) corresponde a un coeficiente de alfa bueno, lo cual significa que ambos cuestionarios son confiables. con coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach) de 0.90; construida para analizar los factores intrínsecos y extrínsecos que afectan la satisfacción laboral. En los factores intrínsecos, evalúa aspectos como el reconocimiento laboral, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al cargo. En los factores extrínsecos, se tienen el horario laboral, salario y condiciones físicas del entorno laboral, con estructura unidimensional; un factor explica 83% de varianza total; el instrumento tiene buena confiabilidad. Para el desempeño profesional fue de 0.89.

#### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se usarán los programas Microsoft Excel, y SPSS. La descripción de las variables categóricas se presentará en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes categorizados. Para las variables numéricas se utilizarán la media, la mediana y la desviación estándar; así como valores mínimos y máximos. Para las asociaciones de variables categóricas se usará la prueba del Chi cuadrado, t de student para muestras relacionadas en caso de que se

consideren variables cuantitativas. Las pruebas estadísticas se considerarán significativas al tener un  $p < 0,05$ .

### **3.9. Aspectos éticos**

El presente estudio de investigación considerará los siguientes criterios:

#### **Principio de autonomía**

Los participantes del estudio tienen total decisión y disposición de participar en él. Pudiendo retirarse en el momento que ellos vean conveniente.

#### **Principio de beneficencia**

Este estudio persigue una finalidad de mejorar la satisfacción laboral. De ello se le informará al personal que participará.

#### **Principio de no maleficencia**

No existe riesgo alguno en los participantes del estudio. Así mismo se mantendrá en el anonimato la identidad de cada participante.

#### **Principio de justicia**

Se trabajará de forma justa a cada uno de los participantes

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades: Enero 2022 a Diciembre 2022

ACTIVIDADES	2021																			
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de título																				
Elaboración del problema de estudio: planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y las delimitaciones de la investigación.																				
Elaboración del marco teórico del estudio: antecedentes, base teórica y formulación de hipótesis.																				
Elaboración de la metodología del estudio: método de investigación, enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población, variables y Operacionalización, técnica e instrumentos de recolección de datos, plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos técnicos.																				
Elaboración de aspectos administrativos del estudio: cronograma de actividades y presupuesto.																				
Elaboración de las referencias del estudio: revisión bibliográfica, anexos, matriz de consistencia.																				
Aprobación del proyecto																				
Sustentación de proyecto																				

## 4.2. Presupuesto

RECURSOS	2021					TOTAL
	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	
Internet	S/. 65	S/.				
Laptop						S/.
USB						S/. 30.00
Lapiceros	S/. 1				S/. 1	S/. 2.00
Hoja bond A4					S/. 6	S/. 6.00
Fotocopias					S/. 10	S/. 10.00
Impresiones					S/. 50	S/. 50.00
Espiralado					S/. 10	S/. 10.00
Movilidad	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 30	S/.
Alimentos	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 400	S/.
Llamadas	S/. 30	S/.				
<b>TOTAL</b>						S/.

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La Asamblea Mundial de la Salud da un nuevo impulso a la promoción de la salud pública mundial [sede web]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2013 [citado 15 de marzo de 2021]; Available from: <https://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/wha4/es/>
2. Paris L., Omar A. Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología (Natal)*. 2008;13(3):233-44.
3. Tapia H., Ramírez L., Islas L. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI, IMSS. *Revista Enfermería Universitaria*. 2009;6(4):21-5.
4. Calcina H. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012 2015.
5. Aguirre H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Pública de México*. 1990;(32):170-80.
6. Carballo A., Priego R., Ávalos I. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. *Revista UNAM*. 2015; 21(59): 43-52.
7. Salinas C., Laguna J., Mendoza R. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de atención médica-Instituto Nacional de Salud Pública, México. *Rev Salud Pública Méx*. 1994; 36(1): 22-9

8. Carrillo C., Martínez M., García C., Vivo M., Melendreras E. Satisfacción laboral del personal de enfermería del quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer. Murcia España. RFS Revista Facultad De Salud. 2016; 8(2):
9. Fernández I., Moineo A., Villanueva A., Andrade C., Rivera M., Gómez M. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del InSalud de Madrid. Rev Esp Salud Pública. 2000; 74(2): 00
10. Parra J., Arce F. La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. INNOVA Research Journal. 2018; 3(8): 157-62.
11. Williams E., Konrad T., Scheckler W., Pathman D., Linzer M., McMurray J Understanding physicians' intentions to withdraw from practice: the role of job satisfaction, job stress, mental and physical health. Health care management review. 2010;35(2):105-15.
12. García Y., Martínez M., Rivera M., Gutiérrez G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México. 2016. En internet <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf> accedido el 1 de abril del 2021
13. Pablos M., Cubo S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. Med. segur. trab. [Internet]. 2015 Jun [citado 2021 Abr 06] ; 61( 239): 195-206. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2015000200006&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000200006&lng=es) [http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006.](http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006)

14. Alemán J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de la Sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017. 2018. En internet <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf> accedido el 2 de abril del 2021.
15. Donaire M. Satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada. Córdoba, República Argentina. 2016. En internet [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire\\_mirta\\_2016.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf) accedido el 3 de abril del 2021
16. Carrillo C., Martínez M., García C., Vivo M., Melendreras E. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer. Murcia, España. 2016. En internet file:///C:/Users/Jaime/Downloads/1542-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6365-3-10-20180928.pdf accedido el 3 de abril del 2021
17. Holguín Y., Contreras C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horiz. Med. [Internet]. 2020 Abr [citado 2021 Abr 07]; 20(2): e1238. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2020000200009&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000200009&lng=es). <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>.
18. Campos G., Sifuentes N., Coras D. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. 2018. Rev enferm Herediana. 2018;11(1):11-17. Rev enferm Herediana. 2018;11(1):11-17. En internet accedido el 4 de abril del 2021

19. Ore R., Soto C. "Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el Servicio de Medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018. 2019. En internet <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%C3%A9rik%20-%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y> accedido el 4 de abril del 2021.
20. Rojas Y. Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019. En internet <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3115/TESIS%20Rojas%20Yohon.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 4 de abril del 2021
21. Chávez L. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018. 2019. En internet [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10535/Chavez\\_bl.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10535/Chavez_bl.pdf?sequence=3&isAllowed=y) accedido el 4 de abril del 2021
22. Álvarez L., Hernández E., Álvarez L., Galcerán G. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Revista Cubana de Salud Pública. 2016;42:407-17.
23. Portero de la Cruz. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. 2015. Recuperado de: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es\\_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf)
24. Millán J., Montero M. Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral de los Colaboradores de la Empresa Oncorad de Chiclayo del 2016 [tesis de licenciatura].

- Chiclayo-Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2017. 25. Cogollo Z., Gómez E. Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia. Av. Enferm [internet] 2010 [citado 3 de abril del 2021];28(1):31-38. Available from: [http://www.enfermeria.unal.edu.co/revista/articulos/xxviii1\\_4.pdf](http://www.enfermeria.unal.edu.co/revista/articulos/xxviii1_4.pdf)
25. Hernández M., Hernández A., Nava G., Pérez M., Hernández M., Matus R. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enfermería Univ ENEO - UNAM. 2013; 18(1):7–15.
26. Montoya M. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [Internet] [Para optar al título de Ingeniero Industrial]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014 [citado 12 de marzo de 2021]. Disponible en: <http://bit.ly/2iM6SAY>
27. Coronado L. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Universidad Nacional Mayor San Marcos [Internet]. 2006; Available from: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado\\_II.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado_II.pdf)
28. Marin H., Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz. Med. [Internet]. 2017 Oct [citado 2019 Abr 07]; 17(4): 42-52. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727558X201700040008&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X201700040008&lng=es).<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
29. Paredes M., País D. Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque [Internet] 2015 [acceso 31 de marzo de 2021]; 2(1). Disponible en <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78/77>

30. Contreras A. Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del policlínico Pablo Bermúdez. Univ. Cesar Vallejo [Internet]. 2017;96. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4406/Contreras\\_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4406/Contreras_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
31. Carrillo C., Ríos M., Fernández M., Celdrán F., Vivo M., Martínez M. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Enf. Global* [Internet] 2015 [citado 4 de abril del 2021]; 14(4): 266-275. Available: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
32. Daza A. Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza 2015 [tesis de maestría]. Lima - Perú: Universidad de César Vallejo;2015.
33. Cifuentes J., Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Av. Enferm* [internet] 2014 [citado el 3 de abril del 2021]; 32(2): 217- 227. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
34. Cogollo Z., Gómez E. Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia. *Av. Enferm* [internet] 2010 [citado 3 de abril del 2021];28(1):31-38. Available from: [http://www.enfermeria.unal.edu.co/revista/articulos/xxviii1\\_4.pdf](http://www.enfermeria.unal.edu.co/revista/articulos/xxviii1_4.pdf)
35. Zubillaga N., Cecilia I. Desarrollo profesional y puesto de trabajo [Internet]. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 2013; 6(11): 111-137. Recuperado de [http:// www.redalyc.org/articulo.oa?id=219030140007](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219030140007)

36. Pérez D., Peralta J., Fernández P. Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile [Internet]. Universitas Psychologica. 2014;13(2):541-551. Recuperadode: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64732221012>
  
37. De Cassia R., Almeida L., Oliveira A., Do Carmo L. Carga horaria de trabajo de los enfermeros y su relación con las reacciones fisiológicas de estrés. Revista Latino-Americana de Enfermagem. 2014; 22(6): 959-965.70.
  
38. Següel F., Valenzuela S., Sanhueza O. El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura [Internet. Ciencia y enfermería. 2015; 21(2): 11-20.71.
  
39. Soriano, M. La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. Proyecto social [Internet]. Revista de relaciones laborales. 2001; (9): 163-184
  
40. Montoya M. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [Internet] [Para optar al título de Ingeniero Industrial]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014 [citado 12 de noviembre del 2021]. Disponible en: <http://bit.ly/2iM6SAY>
  
41. Castillo B., Lipa R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja [Internet] [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [citado 01 de diciembre de 2021]. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>
  
42. Mancilla L., Olorte I. Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia - 2014 [Internet] [Optar título licenciatura en

enfermería]. [Huancavelica - Perú]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015 [citado 5 de diciembre de 2021]. Disponible en: <http://bit.ly/2nQwdPJ>

43. Hernández S., Fernández C., Baptista M. Metodología de la investigación. 5ta ed. México: Mc Graw Hill; 2010.
44. Centty D. Manual metodológico para el investigador científico. Universidad Nacional de San Agustín Arequipa [Internet]. 2010;(54):41. Available from: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICASDEINVESTIGACION.htm>
45. Hernández R., Fernández C., y Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014[citado 01 de febrero 2021]
46. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de febrero 2021]
47. Casas J., Repullo J., Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención Primaria [revista en Internet] 2003 [acceso 6 de noviembre de 2018]; 31(8): 527-538. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
48. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016 [Tesis de especialista] Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016

## **6. ANEXOS**

## 6.1. Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral en su dimensión extrínseco con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022?</li> <li>•¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral en su dimensión intrínseco con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar la relación de la satisfacción laboral en su dimensión extrínseco con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022</li> <li>•Determinar la relación de la satisfacción laboral en su dimensión intrínseco con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H1: Existe una relación estadísticamente significativa de la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022</p> <p>H0: No hay relación de la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022</p>	<p>Primera variable: Satisfacción laboral</p> <p>Segunda variable: Desempeño del profesional de enfermería</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Será una investigación de tipo descriptivo correlacional; descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y correlacional porque tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>deductivo</p> <p><b>Población Muestra</b></p> <p>Está conformada por 08 personales de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua..</p>

## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

### Encuesta

#### SATISFACCIÓN LABORAL

1= TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO.

2= ED = EN DESACUERDO.

3= I = INDECISO.

4= DA = DE ACUERDO.

5= TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN EXTRÍNSECA</b>					
	<b>Sueldo</b>					
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.					
3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
	<b>Supervisión</b>					
5	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.					
6	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
8	La enfermera jefa reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación)					
	<b>Beneficios Laborales.</b>					

9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
10	Recibo un bono extra por trabajar en un área de emergencia.					
11	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
12	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.					
	<b>Compañeros de Trabajo</b>					
13	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.					
14	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
	<b>Comunicación</b>					
17	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
18	Existe afinidad con mi grupo de trabajo.					
19	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					
20	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.					
	<b>Condiciones Ambientales y Físicas</b>					
21	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
22	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.					
23	Cuento con materiales de bioseguridad personal.					
24	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.					

25	Existe hacinamiento en los diversos tópicos de emergencia.					
26	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores.					
	<b>DIMENSIÓN INTRÍNSECA</b>					
	<b>Trabajo en sí</b>					
27	Siento que mi trabajo sea rutinizado					
28	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
29	Mi trabajo es altamente estresante.					
30	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
31	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
	<b>Recompensas y Reconocimiento</b>					
32	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
33	No siento que el trabajo que hago es apreciado					
34	Hay pocas recompensas para que los que trabajan aquí.					
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.					
	<b>Promoción</b>					
36	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día					
37	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos,					
38	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.					

39	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
40	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

## DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Siempre**

**Casi Siempre**

**A veces**

**Casi Nunca**

**Nunca**

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Actitud</b>					
1	He tenido problemas o conflictos con algunos de mis compañeros.					
2	Cuando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas					
3	Cuando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.					
4	Me comprometo en realizar mi labor cuidadosamente sin perjudicar la salud de los demás.					
	<b>Habilidades Cognitivas</b>					
5	Mi trabajo me proporciona y/o refuerza todos los conocimientos necesarios para la realización de las tareas.					
6	Mi trabajo me proporciona constantes capacitaciones para estar alerta cuando se suscite alguna emergencia.					

7	Recibo capacitación por parte de mi trabajo para la resolución de problemas durante el turno.					
8	Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.					
9	Mi jefe me capacita a mejorar la planificación de mi trabajo.					
	<b>Trato</b>					
10	Al comenzar mi turno, mis compañeros me reciben con un saludo cordial.					
11	Ante un problema recibo apoyo de mis compañeros de manera desinteresada.					

Tomado de: Manrique y Rodríguez (Validado en Perú-2017). Adaptado y modificado por la propia investigadora

## **ANEXO A. CONSENTIMIENTO INFORMADO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA**

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, 2021

**Nombre de los investigadores principales:**

Lic. NADIA CRISTINA RIOS JUAREZ

**Propósito del estudio:**

Analizar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño del personal de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Lic. NADIA CRISTINA RIOS JUAREZ

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, ..... del 202...

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....

Firma del participante