



**Universidad
Norbert Wiener**

Escuela de

Posgrado

Satisfacción con el trabajo y desempeño laboral
del personal de enfermería en el área
quirúrgica de la institución privada clínica Anglo
Americana durante el periodo julio a diciembre
2019

**Tesis para optar el grado académico de Maestro
de Gestión en Salud**

Presentado por:

Alvarez Angulo, Alicia Isabel

Asesor: Bonilla Asalda, César Antonio

Código ORCID: 0000-0002-4470-1939

Lima, Perú

2022

Informe Final de Tesis

SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA QUIRÚRGICA
DE LA INSTITUCIÓN PRIVADA CLÍNICA ANGLO AMERICANA
DURANTE EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2019

Línea de investigación:

Salud, Enfermedad y Ambiente

Evaluación de servicios y políticas sanitarias

Asesor:

Dr. Cesar Bonilla

INDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO I: EL PROBLEMA	8
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2.1 <i>Problema general</i>	10
1.2.2 <i>Problemas específicos</i>	10
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	11
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	11
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:	12
1.4.1 TEÓRICA:	12
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:	14
<i>Temporal:</i>	14
2.1. ANTECEDENTES:	15
2.2. BASES TEÓRICAS:	19
2.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	26
2.3.1. <i>Hipótesis general</i>	26
2.3.2. <i>Hipótesis específicas</i>	26
CAPITULO III: METODOLOGÍA	28
3.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.2 ENFOQUE INVESTIGATIVO	28
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA:	28
3.6 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:	30
3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	36
3.7.1 <i>Técnica</i>	36
3.7.2 DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS	36
3.7.3 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	39
CONFIABILIDAD DEL 4CORNER SAT DE SATISFACCIÓN PROFESIONAL:	40
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	41
3.9. ASPECTOS ÉTICOS	42
CAPITULO V: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	43
4.1 RESULTADOS	43
4.1.1. <i>Análisis descriptivo de resultados</i>	43
4.1.2. <i>Pruebas de hipótesis</i>	46
4.1.3. <i>Discusión de resultados</i>	51
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1 CONCLUSIONES	55
5.2 RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS:	65
<i>Anexo 01: Matriz de consistencia</i>	66
<i>Anexo 2. Consentimiento informado en un estudio de investigación del CIE-VRI</i>	70
<i>Anexo 3: Cuestionario 4CornerSAT en Español para la medida de la satisfacción:</i>	73
<i>Anexo 4: Evaluación del nivel de desempeño del profesional de enfermería</i>	74
<i>Anexo 5. Estadística de fiabilidad de los instrumentos</i>	87

Resumen

Introducción: la satisfacción laboral de un profesional establece dos aspectos importantes, por un lado, afecta la productividad de una organización por su relación con la eficiencia del trabajador, y desde la perspectiva del colaborador, establece un factor que determina su desempeño y su salud psicológica.

Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

Materiales y métodos: pesquisa de enfoque cuantitativo, observacional, aplicada, de corte transeccional, de nivel relacional que usa el método hipotético deductivo para explorar y describir los fenómenos de estudio mediante la encuesta en una muestra censal de 60 enfermeros del área quirúrgica que trabajan en los diversos turnos. Para lo cual, se usarán instrumentos adaptados, validados y confiables como el Cuestionario 4CornerSAT de Lepnurm et al., escala psicométrica que incorpora las necesidades de alto nivel, su validación y aplicación es para las especialidades médicas y el Cuestionario de Desempeño Laboral ad hoc creado a partir del estudio de Montoya y modificado por Avellaneda et al.

Resultados: Se ha determinado que si hay una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa (Rho de Spearman=0,537; $p=0,000$) entre el nivel de satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral del personal de enfermería.

De igual manera, se ha establecido correlaciones positivas directas y estadísticamente significativas entre las dimensiones inherente ($Rho=0,755$; $p=0,000$), ocupacional ($Rho=0,566$; $p=0,000$) y desempeño ($Rho=0,537$; $p=0,000$) de la satisfacción con el trabajo con el desempeño laboral.

Abstract

Introduction: The job satisfaction of a professional establishes two important aspects, on the one hand, it affects the productivity of an organization due to its relationship with the worker's efficiency, and from the worker's perspective, it constitutes a factor that determines his performance and psychological health.

Objective: To determine the relationship between the level of satisfaction and job performance of the nursing staff in the Surgical Area of the private Institution Anglo American Clinic during the period July to December 2019.

Materials and methods: quantitative, non-experimental, applied, cross-sectional, correlational research using the hypothetical-deductive method to explore and describe the study phenomena by means of a survey of a census sample of 60 nursing in the surgical area who work in the different shifts. For this purpose, adapted, validated and reliable instruments will be used, such as the 4CornerSAT Questionnaire of Lepnurm et al, a multidimensional scale that includes high-level needs, validated and applicable in medical specialties, and the ad hoc Job Performance Questionnaire created from Montoya's study and modified by Avellaneda et al.

Results: It has been determined that there is a moderate and statistically significant positive correlation (Spearman's $Rho=0.537$; $p=0.000$) between the level of job satisfaction and the job performance of nursing personnel. Similarly, direct and statistically significant positive correlations have been established between Inherent ($Rho=0.755$; $p=0.000$), Occupational ($Rho=0.566$; $p=0.000$) and Performance ($Rho=0.537$; $p=0.000$) dimensions of job satisfaction and job performance.

Introducción

La pesquisa busca establecer la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana en el periodo julio a diciembre 2019.

El primer número comienza con una declaración del problema, formulando la pregunta de investigación, describiendo la justificación de la investigación, los objetivos intelectuales y los límites que la investigación puede tener.

La segunda figura es el marco teórico, las últimas investigaciones sobre el tema a investigar, y el contexto de la investigación, que indicará posibles hipótesis. La investigación y la manipulación de variables se realizan de la misma manera.

La tercera figura describe el tipo y diseño del estudio, el cálculo de poblaciones y muestras, así como las técnicas y herramientas de colecta de datos y los correspondientes análisis estadísticos propuestos para los mismos.

Los números cuarto y quinto representan los resultados descriptivos e inferenciales que implican las correspondientes pruebas de hipótesis, luego se esbozan las conclusiones y recomendaciones del estudio y las referencias finales se presentan en los criterios de Vancouver.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es primordial para los proveedores sanitarios ofrecer un servicio de salud con calidad y calidez y con el firme propósito de alcanzar a más personas, considerándose como un objetivo de la cobertura sanitaria universal. No se puede garantizar a todas las personas a que reciban una buena atención con calidad sino podemos medirla, por eso, se aplican métodos para medir el compromiso y el desempeño como factores moduladores de esta prestación. (1).

Un importante grupo de los factores que afectan el desempeño dependen de la satisfacción laboral dentro de cada organización y son ellos los que marcan el rumbo de las acciones de mejora tanto de las condiciones ocupacionales como las de desarrollo y crecimiento profesional (2).

Sin duda, la satisfacción laboral de un profesional establece dos aspectos importantes, por un lado, afecta la productividad de una organización por su relación con la eficiencia del trabajador, y desde la perspectiva del colaborador, constituye un factor que define su desempeño y su salud psicológica (3).

La satisfacción en el trabajo es una percepción subjetiva que influye tanto por determinantes intrínsecos (resiliencia, motivación, autoeficacia) como extrínsecos (condiciones ocupacionales, ambientes, higiene); sin embargo, el factor determinante es el clima institucional, siendo el desempeño laboral la variable más afectada por la satisfacción (4).

Según el estudio de Randstad Workmonitor 2018 en Europa, un 70% de los profesionales se sienten satisfechos, destacando España que de cada 4 profesionales 3 estaban satisfechos. Los países encuestados con 68% de satisfacción fueron Francia, Portugal y Dinamarca, 80% Estados Unidos, siendo Austria el más alto con 81% y Japón con el porcentaje más bajo con 50% (5).

México tiene uno de los índices de satisfacción profesional laboral más altos de América Latina según Love Mondays, por delante de Argentina y Brasil. En general, el promedio de satisfacción de México es de 3.61 sobre 5. La investigación de Randstad Latinoamérica muestra que en la segunda mitad de 2021 la satisfacción laboral promedio fue del 74,6 % (6).

De los participantes del estudio Randstad Latinoamérica que buscaban un nuevo campo de trabajo, el 32,8% dijo que, si bien no están buscando trabajo activamente, están abiertos al cambio cuando se presenta una buena oportunidad laboral (7).

En el Perú, la Superintendencia Nacional de Salud - Su Salud, que es el organismo que se encarga de proteger los derechos en salud de los peruanos, durante el año 2019, ha impuesto 51 sanciones, con multas que ascienden hasta S/ 6,065,882. El 31% corresponde a instituciones públicas y el 69% a instituciones privadas. (8).

Brindar una atención con altos estándares de calidad exige cumplir con muchos atributos y exigentes protocolos de atención, procesos donde están involucrados todos los profesionales de la salud, buscando la satisfacción de los colaboradores y en consecuencia la mejora continua.

Estas herramientas mejorarán la atención y reducirán los errores clínicos y administrativos (9).

En el área de quejas y reclamos de la Clínica Anglo Americana se han reportado 54 quejas de pacientes por los siguientes motivos, relacionado al personal son la demora en responder al llamado de los usuarios (10).

Esta pesquisa busca como finalidad establecer la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería, para ofrecer propuestas de mejora e implementar programas internos donde el colaborador pueda desarrollar sus capacidades, mejorar su desempeño y ofrecer servicio de calidad con calidez.

1.2 *Formulación del problema*

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión Inherente de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Ocupacional de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en

el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión de Desempeño de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Personal de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cuál es la relación entre la dimensión Inherente de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

Identificar cuál es la relación entre la dimensión ocupacional de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

Identificar cuál es la relación entre la dimensión de desempeño de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

Identificar cuál es la relación entre la dimensión Personal de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

1.4 Justificación de la investigación:

1.4.1 Teórica:

La indagación se basa en la teoría bifactorial de Herzberg, en la cual, la población tiene dos tipos de necesidades. Asimismo, se fundamenta en el modelo de teoría de los concluyentes de la satisfacción laboral de Lawler sobre la relación entre expectativas y recompensas laborales (11).

También, tomamos como referencia a Jean Watson, la doctora Watson en el año 1979 investigo y desarrollo la filosofía del cuidado, enfocándose en el aspecto humano de la enfermera, siendo lo más destacado ya que

están entrelazados con el conocimiento científico y la práctica clínica. Esta teoría invita a las enfermeras a enfocarse en la investigación y ser más innovadores, las investigaciones abordan temáticas de la percepción del cuidado humanizado (12).

Según Watson estudia varios elementos del cuidado, uno los principales es las condiciones del entorno de apoyo, estado mental, condición física, nivel de protección, situación sociocultural y espiritual; donde la enfermera debe reconocer como influyen los factores internos como; el bienestar mental, espiritual, conocimientos adquiridos y las variables externas que incluyen el confort, la intimidad como respeto propio, la seguridad para desenvolverse, tener ambientes limpios y agradables (13).

1.4.2 Metodológica:

La pesquisa se hizo utilizando el método científico, bajo el diseño correlacional transversal, mediante el uso de instrumentos validados que estimen los valores de cada variable las mismas que serán relacionadas para determinar el grado y la fuerza de asociación que permitirá ser comparado y replicado con otras monografías.

1.4.3 Práctica:

El estudio aportará al conocimiento sobre el nivel de satisfacción que posee el enfermero y como este se relaciona con su desempeño en la organización. Se estima demostrar que un enfermero satisfecho va a tener un mejor desempeño laboral. Permittiendo encontrar evidencia científica con características significativas de ambos fenómenos y sirvan

para plantear estrategias y mecanismos de intervención que contribuyan a una mejor gerencia de los servicios de salud.

1.5 Delimitación de la investigación:

Temporal:

Se desarrollará en un tiempo de seis meses enero - julio 2019

Espacial:

Área quirúrgica de la clínica Anglo Americana, ubicada en San Isidro, Lima, Peru.

Recursos:

La enfermera del Área Quirúrgica de la Clínica privada Anglo Americana.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes:

Antecedentes Internacionales

Cartuche (14), Ecuador, año 2017, investigo a colaboradores del equipo de salud que laboran entre 0 y 5 años en el mismo servicio. El objetivo fue “demostrar que la exposición a factores estresantes del ambiente laboral afecta la satisfacción y el desempeño laboral”. Para este estudio se aplicó el método observacional de alcance relacional transeccional y se recogió los datos aplicando una encuesta y la herramienta fue la escala MBI y el Font-Roja. Las variables que se enlazan con el desempeño del trabajador, cansancio emocional, despersonalización y carencia en la realización personal. Finalizando que el estrés impacta de modo relevante en el desempeño laboral, asimismo, un entorno estresante, puede ser causante de la insatisfacción laboral.

Ludeña-Yaguache (15), el 2019 en Ecuador, indagó a 34 trabajadores con el fin de “determinar el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de trabajo de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica”. Bajo una perspectiva cuantitativa, transversal correlacional busca explicar los estimación teórica de la satisfacción y el desempeño laboral, mostrar el estado actual. Se aplico cuestionarios validados para la recolección de datos. Aplicaron estadística descriptiva. Se consumo que hay una correlación de 0.576 entre las dos variables. Relación lineal positiva moderada. Esta investigación concluyó que la satisfacción laboral tiene un efecto en el

desempeño de los colaboradores. Con estos resultados el centro debería tomar medidas para mejorar su nivel y estimularlos para alcanzar un mejor desempeño.

Mora-Romero et al. (16), en México el 2019, investigaron a colaboradores de una empresa de salud, con el objetivo de “realizar un análisis de interrelación entre la satisfacción y el desempeño laboral y demostrar cuantitativamente que la mayoría de los factores que afectan el desempeño tienen relación directa con la satisfacción laboral”. Se utilizó cuestionarios y encuestas para recolección de datos. Se concluyó que la correlación entre satisfacción y desempeño laboral fue de 0.837 para un p-valor de 0.0007 menor que 0.01, por tanto, era había una relación estadísticamente sensible entre las dos variables con un 99 % de confiabilidad.

García (17), en España el 2020, con una muestra de 1,844 profesionales, de ellos el 96% fueron mujeres, el 53% realizaban labores en el mismo servicio desde hace 5 años. El objetivo del estudio era “definir que la satisfacción laboral determina la calidad del desempeño”. Se aplicó encuestas con las variables edad, profesión, cargo y área donde se desempeña, indicaron relaciones estadísticamente significativas ($p < 0,05$). La investigación fue descriptiva. Finalizó en su mayoría de las investigaciones es probable que un ambiente laboral agradable, con infraestructura acogedora donde se sientan motivados influye positiva o negativamente en el desempeño laboral.

Ferraz (18), en España el 2020. El propósito de esta pesquisa fue “determinar los factores que afectan el bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro de una misma área laboral”. Se aplicó una

encuesta con instrumentos validados, esta indagación fue descriptiva relacional. Se encontraron factores internos que inciden en la satisfacción laboral y concluyó: es importante realizar controles periódicos de los factores y compartirlos con otras áreas; asimismo tener un buzón de sugerencias donde el equipo redacte de manera anónima las deficiencias encontradas en su puesto laboral, que afecte el bienestar y los niveles de satisfacción para el buen desarrollo de sus funciones y así mejorar el entorno laboral.

Antecedentes nacionales

Chicana (19), en su pesquisa del 2018 que buscó como fin “determinar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción laboral del usuario interno en una organización pública-privada”. Esta pesquisa fue de tipo fundamental, descriptivo con varias variables, el diseño fue observacional, con dos tipos de muestra, la primera muestra 160 trabajadores y la segunda muestra 376 del mismo centro laboral, con un muestreo probabilístico por estratos, se aplicó dos herramientas psicométricas. Resultados: la satisfacción laboral se encuentra entre los niveles bajo y moderado en el 75,6 % de los trabajadores y la percepción de la gestión para brindar una atención de buena calidad fue del 67%. Conclusión: no existió correlación entre las dos variables.

Fernández (20), en Lima 2017, publicó un artículo con el objeto de “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. En una muestra de 80 enfermeros, se aplicó dos cuestionarios vinculados a las

variables de indagación. Esta pesquisa cuantitativo observacional, de nivel relacional y transeccional, demostró que los colaboradores con mayor estrés muestran un desempeño laboral menor. Se halló relación importante entre estrés y productividad laboral ($p=0.000$ $p<0.05$) siendo esta inversamente proporcional ($r=-0.778$). Concluyó que, el desempeño del personal tiene relación proporcional al nivel de estrés que la persona posea, a mayor estrés menor será su desempeño laboral.

Marín et al. (21), en Lima el 2017, realizó una pesquisa con una muestra de 136 trabajadores de sanitarios, con el fin de “establecer la relación entre motivación laboral y satisfacción profesional, así también definir el nivel de motivación según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg”. Se utilizó una encuesta auto aplicada. La pesquisa fue de descriptiva, observacional, transeccional y relacional. La indagación finalizó reportando que hay relación elocuente entre las variables según el coeficiente de Spearman 0.336, cuando el grado de incentivo laboral crece, aumenta la satisfacción laboral del colaborador.

Retamozo (22), en el 2018 ejecutó una pesquisa con el fin de “estudiar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería de un hospital de Lima”. Se evaluó a 100 profesionales con instrumentos validados y con confiabilidad Alfa de Cronbach 0,798 para la motivación y 0,945 para el desempeño laboral mediante la técnica de la encuesta. La técnica cuantitativa, el diseño observacional y correlacional de corte transeccional. El desenlace fue, sí hay relación entre las dos variables,

con un valor Rho de Spearman $=0,334 = 0.000 < 0.05$, lo que indica que el vínculo es directa positiva y significativa.

Espinoza-Rojas et al. (23), en Cajamarca el 2019, informó en su artículo cuyo fin fue “demostrar la relación entre la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de salud”. Utilizaron tres instrumentos, para escala de motivaciones MLP, Cuestionario de satisfacción laboral SL–SPC y encuesta de Desempeño Laboral. Pesquisa observacional descriptiva con conexión de variables y corte transeccional en una muestra de 83 trabajadores de salud. El estudio demostró la correlación entre las dos variables y finiquito que hay conexión directa proporcional e importante entre motivación, satisfacción y desempeño en el equipo de salud objetos del estudio.

2.2. Bases teóricas:

Definiciones conceptuales de la Satisfacción:

La norma ISO 9000:2005: Sistemas de gestión de la calidad, nos ayuda a comprender los conceptos para asegurar la entrega de un servicio coordinado, con calidad y seguridad. De acuerdo con la ISO, se puede definir la satisfacción como el resultado esperado de las expectativas satisfechas o no por un servicio recibido y se puede considerar como el resultado final de un servicio brindado. Al conocer el resultado de la satisfacción nos da luces para plantear sistemas de mejora para la organización (24).

También podemos definir que es el valor percibido de un servicio y esto lo determina el que recibe el servicio no el que lo brinda, se sustenta en

percepciones y no es siempre real, sufre el impacto de otras personas cercanas, depende del estado de ánimo y de las percepciones.

Hay varias formas de medir la satisfacción laboral en el entorno del trabajo y que marca el progreso y el desarrollo de las organizaciones, está dado por el trabajo en equipo y cada integrante conoce y se compromete con los objetivos de la organización, siendo el factor humano fundamental para ser competitivo; en resumen, es necesario disponer del recurso humano capacitado y que se desenvuelva en un ambiente adecuado, para tener motivación y desempeñarse mejor (25).

La satisfacción laboral es una situación emocional positiva derivado de una percepción subjetiva posterior a una experiencia laboral, manifiesto por el balance final entre las actividades que cada empleado desea realizar en el puesto que definitivamente desempeña (26).

Cuando nos ocupamos de la satisfacción laboral, se interpreta como la actitud general del empleado hacia el trabajo. Una herramienta muy utilizada para evaluar la satisfacción laboral es el Cuestionario Red FONT, una herramienta muy utilizada por el sector salud que considera 7 componentes para estimar la satisfacción laboral: satisfacción laboral, estrés laboral, relaciones interpersonales, Moderación laboral, idoneidad laboral, control laboral y variedad de tareas (27).

De las múltiples definiciones disponibles de satisfacción profesional tenemos al de Carmona et al. (28), que conceptualmente lo define como un estado psicológico de bienestar de la persona que se manifiesta en el trabajo y que es la consecuencia de un sumario de interacciones intra e inter laboral que contribuye con una buena prestación y entrega de un servicio.

Un personal insatisfecho no tendrá un buen desempeño, en consecuencia, el cliente no recibirá una buena atención por parte de un proveedor de servicios. Como percibimos la calidad de ese servicio modificamos nuestra actitud.

Teorías vinculantes de la satisfacción laboral

1. Teoría de los 2 factores de Herzberg: los sujetos poseen 2 tipos de necesidades, una relacionada con el entorno físico y psicológico de la labor (necesidades de higiene) y otra relacionada con el contenido de la labor en sí (necesidades de motivación) (29).

2. Modelo de Lawler, teoría de los determinantes de la satisfacción laboral: precisa como la relación entre las expectativas y las recompensas de los diferentes aspectos y vertientes del trabajo, si la recompensa alcanza o supera, si la satisfacción adecuada, el colaborador hará su trabajo satisfactoriamente, mientras que la insatisfacción sucede a la inversa. En este modelo, el fenómeno del discernimiento de la situación laboral de la gente es el más importante (30).

La teoría bifactor de la satisfacción del usuario se define en que las dimensiones conductuales y organizacionales del proveedor del bien o del servicio esta intrínseca y directamente relacionada con la buena experiencia del cliente, y, otras distintas están vinculadas con la no satisfacción. Por ello, si deseamos alcanzar la satisfacción del cliente en el mercado, primero debemos alcanzar la satisfacción del prestador. Es decir, un proveedor motivado, satisfecho y comprometido tendrá un mejor desempeño y

performance en el trabajo y por ende entregará un mejor servicio y así obtendrá una mayor satisfacción del cliente (31).

En este contexto, Swan et al. en el año 1976, Maddox en el año 1981, Bitner et al. el año 1990, y Silvestro et al. el año 1990, estudian la teoría bifactorial en el entorno de la satisfacción del cliente. Por ello, Philip Kotler en el año 1980, precisa la satisfacción del usuario como: el grado del estado animico de una persona como consecuencia de comparar lo percibido de una experiencia recibida con sus expectativas vinculadas al comportamiento e impulso del proveedor (31).

Satisfacción del Personal de Salud

La insatisfacción tiene muchas consecuencias negativas, influye en la vida personal, relaciones familiares, estabilidad emocional, desempeño en el trabajo y sobre la calidad de trabajo que el colaborador entrega. Medir satisfacción en un entorno de crisis sanitaria donde tenemos brechas por cubrir, deficit de personal que se refleja en sobre carga de trabajo y crisis economica, donde muchas veces trabajan a doble horario; pueden sumarse a las causas de perdida de la felicidad de la gente de salud (32).

Según Liza et al. (33), en Trujillo encontraron la correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral, esa relación fue estadísticamente importante ($p=0.05$) entre las dos variables, con un 95% de nivel de confianza, el 50% del personal estaba de acuerdo con que sí estan satisfechos esto les permite tener un buen desempeño, así también aquellos

que son indiferentes tuvieron un desempeño regular con un 25% y los que están 100% de acuerdo tienen un desempeño excelente.

Instrumento para medir la satisfacción:

Son pocos los instrumentos validados en español para calcular la satisfacción de los profesionales de la salud que incluya la evaluación de las necesidades como la autoestima y la autorrealización, estas condiciones van a permitir explicar toda capacidad de las personas para realizar su trabajo. El instrumento para medir la satisfacción profesional es el **4CornerSAT** estudiado por Lepnurm et al., consiste en una escala de varias dimensiones que incluye carencias con nivel alto, fué validado y se puede aplicar en distintas áreas de la salud.

Las dimensiones que se evalúan son:

- **Inherente**, mide las relaciones con médicos, pacientes y progreso en la profesión.
- **Ocupacional**, mide las relaciones con colegas, dirección, ingresos y autoridad en decisiones clínicas.
- **Desempeño**, mide el acceso a los recursos para la atención de pacientes, satisfacer sus requerimientos, estar en continua actualización e involucrarse en la atención asistencial.
- **Personal**, mide la capacidad de mantener responsabilidades profesionales y realizar actividades fuera del trabajo fuera de la vida personal, controlar el progreso y estar satisfecho con la gestión de la práctica dentro de la organización (34).

Desempeño laboral:

Definiciones conceptuales:

Chiavenato, se refiere a que cuando un programa de evaluación del desempeño es cuidadosamente planeado, coordinado y formulado, definitivamente traerá beneficios a corto, mediano y largo plazo, y los principales beneficiarios son la persona evaluada, el jefe, la empresa y la comunidad (38).

Teorías del desempeño:

En la teoría bifactorial de Herzberg se diferencia los factores higiénicos: factores asociados al entorno que circundan a la gente y comprende las condiciones como desarrollar sus actividades en el trabajo.

Variables de gestión de la empresa tales como: relación con el jefe, relación con los compañeros, prestigio o estatus, condiciones favorables, políticas y lineamientos de la organización, y seguridad en el trabajo, y motivadores: directamente relacionados con la satisfacción del empleado, tan positivos como las oportunidades laborales de estímulo, reconocimiento profesional, desarrollo profesional, responsabilidad, crecimiento y autorrealización (35).

La valoración del desempeño del equipo es algo muy trascendental para todas las instituciones que quieran evaluar su productividad o desempeño y el logro de objetivos. Si tenemos como protocolo hacer una evaluación del desempeño de nuestros colaboradores es posible planificar, incrementos salariales, promociones internas de empleados, becas de estudio, relacionar y evaluar los reportes del área de quejas y reclamos.

En el desempeño laboral podemos demostrar las competencias, características personales, conocimientos, habilidades, experiencia, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores que contribuyen al logro de las metas deseadas detalladas en el plan estratégico de la empresa. El vocablo desempeño laboral significa lo que hace el empleado y lo que conoce sobre lo que realiza, por ende, son aspectos esenciales las aptitudes y el comportamiento del colaborador, así como las cualidades personales requeridas en el desempeño de las diferentes actividades profesionales. A eso podemos llamar la idoneidad demostrada (36).

La evidencia de habilidades y el adiestramiento adquirido en el desempeño de los cargos establecidos se demostrarán formalmente con las constancias o certificados de estudios o títulos, tendrán respaldo legal y corresponderá a las exigencias para el desempeño de un cargo o un ascenso (37).

En la evaluación del desempeño laboral se establece según el grado en que cada colaborador mantiene su aptitud, eficacia y eficiencia para realizar sus actividades en un tiempo establecido y de su potencial desarrollo. Chiavenato afirma que el desempeño laboral depende de factores individuales de actitud y desempeño tales como: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidades de seguridad, juicio, desempeño personal, interés, creatividad, capacidad de logro y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo, liderazgo (38).

Dimensiones del desempeño laboral:

Esta variable presenta las siguientes dimensiones;

- Desempeño Cognitivo
- Desempeño procedimental
- Desempeño actitudinal (39)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1- Hay relación significativa entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Ho- No hay relación significativa entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1- Hay relación entre la dimensión Inherente de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.

H1o- No hay relación entre la dimensión Inherente de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Hipotesis específica 2

H2- Hay relación entre la dimensión Ocupacional de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería

H2o- No hay relación entre la dimensión Ocupacional de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Hipotesis especifica 3

H3- Hay relación entre la dimensión Desempeño de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería

H3o- No hay relación entre la dimensión Desempeño de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería

Hipotesis especifica 4

H4- Hay relación entre la dimensión Personal de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería

H4o- No hay relación entre la dimensión Personal de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El método de investigación que se utilizó para construir el conocimiento es el hipotético deductivo, porque va a consistir en aseverar o deducir situaciones hipotéticas que luego son comprobadas en la prueba de hipótesis (40).

3.2 Enfoque investigativo

Enfoque de exploración cuantitativa, los datos fueron cuantificables usando instrumentales estadísticos para conseguir resultados (40).

3.3 Tipo de investigación

Tipo de investigación aplicada porque el objetivo es resolver un problema y obtener una respuesta que haga posible la solución del problema.

3.4 Diseño de la investigación

La investigación fue un diseño no experimental u observacional y transversal. El alcance de esta pesquisa es descriptiva correlacional dado que va a relacionar las dos variables en busca de respuestas al problema, de esa manera proponer soluciones (40).

3.5 Población y muestra:

Población:

La unidad de análisis fueron las licenciadas en enfermería del área quirúrgica que trabajaban en turnos, siendo en total 60.

Muestra:

Todas las 60 enfermeras que laboran en el área quirúrgica.

Muestreo:

No probabilístico por conveniencia y de forma intencional, se tomaron a todas las unidades de análisis de la muestra censal.

3.6 Variables y operacionalización:

Variable 1: Nivel de satisfacción laboral

Definición operacional: Es la percepción de satisfacción que siente el enfermero y que se mide a través de un cuestionario validado, se utilizara el Cuestionario (4CornerSAT), de 17 preguntas, (se consideraron 16 en la adaptación) en escala de tipo Lickert, distribuidos en 4 dimensiones: Inherente, Ocupacional, Desempeño y Personal.

Matriz operacional de la Variable 1

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
D1: Inherente	El indicador <ul style="list-style-type: none"> • Relación con profesionales de la salud. (medico, enfermera) • Relación con pacientes • Progreso en la profesión. 	Variable categórica ordinal	Muy insatisfecho: <=15 Insatisfecho 16 – 30 Algo insatisfecho 31 - 45 Algo satisfecho. 46 - 60 Satisfecho. 61 - 75 Muy satisfecho 76 - 90

D2: Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con colegas. • Relación con la dirección. • Relación con la remuneración. autoridad en decisiones clínicas. 	Variable categórica ordinal	Muy insatisfecho: <=15 Insatisfecho 16 – 30 Algo insatisfecho 31 - 45 Algo satisfecho. 46 - 60 Satisfecho. 61 - 75 Muy satisfecho 76 - 90
D3: Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a recursos para la atención de pacientes. • Cumplir con las necesidades del paciente. • Estar actualizado. 	Variable categórica ordinal	Muy insatisfecho: <=15 Insatisfecho 16 – 30 Algo insatisfecho 31 - 45 Algo satisfecho. 46 - 60 Satisfecho. 61 - 75 Muy satisfecho 76 - 90

	<ul style="list-style-type: none"> participar en la organización de actividades asistenciales. 		
D4: Personal	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad para mantener Responsabilidades profesionales fuera de la vida personal. Realizar actividades fuera del trabajo. Controlar la agenda estar conforme con la gestión de la práctica. 	Variable categórica ordinal	Muy insatisfecho: <=15 Insatisfecho 16 – 30 Algo insatisfecho 31 - 45 Algo satisfecho. 46 - 60 Satisfecho. 61 - 75 Muy satisfecho 76 - 90

Variable 2: Desempeño laboral

Definición operacional: Es la valoración respecto a su trabajo, el cual sera medido mediante la formato de evaluación validada del área quirurgica de la clinica privada Anglo Americana. Se medira las dimensiones: Desempeño cognitivo, desempeño procedimental y desempeño actitudinal.

Matriz operacional de la Variable 2

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
D1: Desempeño Cognitivo	<ul style="list-style-type: none">• Proceso de Atención de Enfermería.• Cumplimiento de los Indicadores de calidad en Enfermería.• Prevención vigilancia y Control de Infecciones asociadas a la atención de la salud.• Procedimientos de enfermería. Código de Ética y Deontología.	Variable categorica ordinal	RANGO Excelente 37 - 48 Bueno. 25 - 36 Regular. 13 - 24 Deficiente. 0 - 12

	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de Enfermería. 		
D2: Desempeño procedimental	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica el proceso de Atención de Enfermería. • Cumplimiento de los Indicadores de calidad en Enfermería. • Aplicar acciones preventivas de infecciones asociadas a la atención de salud. • Educación para la salud • Procedimientos de enfermería. • Código de Ética y Deontología. • Registros de Enfermería. 	Variable categorica ordinal	RANGO Excelente 37 - 48 Bueno. 25 - 36 Regular. 13 - 24 Deficiente. 0 - 12
D3: Desempeño actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Tutoria y supervisión. 	Variable categorica ordinal	RANGO Excelente 37 - 48 Bueno. 25 - 36

	<ul style="list-style-type: none"> • Inicativa. • Asistencia y puntualidad. • Presentación. • Relaciones interpersonales. • Actitud de aprendizaje. • Mejora continua. • Cooperación. 		Regular. 13 - 24 Deficiente. 0 - 12
--	--	--	--

Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Variable categorica ordinal	RANGO Excelente 37 - 48 Bueno. 25 - 36 Regular. 13 - 24 Deficiente. 0 - 12

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.7.1 Técnica

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, mediante la cual se realizó un proceso de encuesta cara a cara con los sujetos de la investigación mediante la aplicación de dos instrumentos validados como un cuestionario estructurado con escala tipo Liker.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1. Satisfacción en el trabajo

La medición de la satisfacción de los profesionales de la salud requiere de un cuestionario multidimensional para estudiar sus necesidades de alto nivel. La percepción de satisfacción que siente el enfermero se mide a través del Cuestionario 4CornerSAT en su traducción adaptada y validada al español por Peña-Sánchez et al. (38), consta de 17 preguntas, (se consideraron 15), en escala de tipo Lickert, distribuidos en 4 dimensiones:

- **Inherente:** Relaciones con médicos, pacientes y progreso en la profesión. (ítems 1,2, 3 y 14).
- **Ocupacional:**
Relaciones con colegas, dirección, ingresos y autoridad en decisiones clínicas. (ítems 8, 9, 10 y 13).

- **Desempeño:**

Conseguir los medios para atender a los pacientes, atender sus necesidades, mantenerse al día y participar en la organización de la función de enfermería (ítems 4, 5, 6 y 7).

- **Personal:**

Capacidad para llevar a cabo deberes y actividades profesionales fuera del trabajo fuera de la vida personal, centrarse en la agenda y estar de acuerdo con la gestión activa (ítems 11, 12 y 15).

La baremación de la variable se encuentra en la siguiente tabla:

Dimensiones	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo insatisfecho (3)	Algo satisfecho (4)	Satisfecho (5)	Muy satisfecho (6)
Inherente	<=4	5 - 8	9 - 12	13 - 16	17 - 20	21 - 24
Ocupacional	<=4	5 - 8	9 - 12	13 - 16	17 - 20	21 - 24
Desempeño	<=4	5 - 8	9 - 12	13 - 16	17 - 20	21 - 24
Personal	<=3	4 - 6	7 - 9	10 - 12	13 - 15	16 - 18
Total /global	<=15	16 - 30	31 - 45	46 - 60	61 - 75	76 - 90

El instrumento que se uso fue un cuestionario de cuatro dimensiones para estudiar la satisfacción profesional de los profesionales médicos que fue conceptualizado en Canadá por Lepnurm et al. el 2006 que está basado en el marco de Maslow y es conocido como 4CornerSAT.

Se centra en el concepto longitudinal de satisfacción con la carrera más que en el énfasis transversal de la satisfacción con el trabajo o trabajo

actual. Este cuestionario para medir la satisfacción profesional de los médicos se ha utilizado entre múltiples especialidades y en diferentes países. De hecho, el 4CornerSAT está ayudando a identificar que los sanitarios parecen estar experimentando consistentemente bajos niveles de satisfacción personal en todos los países.

La adaptación del cuestionario al contexto de la presente investigación en la unidad de análisis que es el profesional de Enfermería fue validada en su contenido mediante el juicio de tres expertos metodólogos docentes de la Universidad Norbert Wiener. Por lo tanto no fue necesario en esta investigación realizar validez de contenido.

Instrumento 2: Desempeño laboral

Es un Cuestionario auto aplicado que fue estructurado y validado por la institución Clínica Anglo Americana con la participación de la dirección de enfermería y las gestoras de las diferentes áreas como parte de la gestión de evaluación del profesional de enfermería con el objetivo de brindar una atención de calidad y calidez de forma segura. Forma parte de los instrumentos específicos para la evaluación del área quirúrgica. Y esta alineado a los objetivos de la Joint Comitions international.

El contenido de este cuestionario se validó mediante el juicio de tres expertos metodólogos docentes de la Universidad Norbert Wiener..

La baremación de la variable se encuentra en la siguiente tabla:

Dimensiones	Deficiente (0)	Regular (1)	Bueno (2)	Excelente (3)
Cognitiva	0 - 2	3 - 4	5 - 6	7 - 8
Procedimental	0 - 3	4 - 6	7 - 9	10 - 12
Actitudinal	0 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28
Total /global	0 - 12	13 - 24	25 - 36	37 - 48

3.7.3 Validación de instrumentos

Instrumento 4CornerSat de Satisfacción:

El instrumento traducido al español fue validado por Peña et al. (35), mediante juicio de expertos, cuya idoneidad de criterio fue realizada a través del análisis factorial con la prueba de esfericidad de Bartlett que demostró una proximidad $\chi^2=1.050,8$ [$p<0,001$] con una medida de ajuste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,885.

Instrumento Desempeño laboral:

Es importante mencionar que, para fines de este estudio, las herramientas fueron validadas por juicio de expertos, constituido por miembros de la Clínica Angloamericana y de la comunidad académico-científica, en total fueron tres jueces.

Confiabilidad del 4CornerSat de Satisfacción profesional:

La escala de 16 ítems tuvo un Alfa de Cronbach de 0,92 para cada dimensión: 0,82 personal, 0,8 ocupacional, 0,72 de desempeño y 0,7 intrínseco.

Del mismo modo, en esta pesquisa se corroboró, mediante el análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, que este instrumento posee una confiabilidad total de $\alpha=0,950$; lo cual demuestra que es muy confiable.

Confiabilidad del cuestionario de desempeño

laboral:

Además, el coeficiente de confiabilidad de la escala presentada por el equipo que realiza la evaluación del nivel de desempeño de los profesionales de enfermería en las clínicas angloamericanas obtuvo una confiabilidad alfa de Cronbach = 0,95, lo que indica que tiene una confiabilidad alta.

Asimismo, en esta pesquisa se corroboró, mediante el análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, que este instrumento posee una confiabilidad total de $\alpha=0,857$; lo cual demuestra que es muy confiable.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Los instrumentos utilizados fueron aplicados al personal de enfermería, considerando que dentro de las políticas de calidad de la Clínica, se evalúa al personal desde el enfoque de desempeño. Además, la evaluación de desempeño de los profesionales de enfermería permitira identificar las debilidades y limitaciones del recurso humano para fortalecer sus competencias y brindar una atención superior a los pacientes.

Los datos obtenidos fueron ordenados y tabulados dentro de un sistema computarizado, haciendo uso del paquete estadístico SPSS versión 25 para Windows.

Las variables categóricas fueron descritas con frecuencias absolutas y relativas (porcentajes).

Los resultados se colocan en tablas para su mejor interpretación. Los resultados fueron considerados estadísticamente significativos si $p < 0.05$, para comprobar estas significancias nos apoyamos en las medidas de significancia.

Además, se aplicó la Prueba de Correlación Rho de Spearman para determinar la relación estadística entre las variables, debido a que, en los resultados obtenidos, los datos de la muestra del estudio en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov arrojan que no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, se usó las pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis inferencial de las pruebas de hipótesis; tal como se aprecia en el Anexo 6.

3.9. Aspectos éticos

Como un estudio no experimental que aplica encuestas de satisfacción y evaluaciones del nivel de desempeño, este estudio presenta un riesgo muy bajo para los participantes. Es importante recalcar que el proceso de recolección de datos se realizó bajo la dirección de la Junta Directiva como parte de la evaluación de los trabajadores de la salud y como parte de esta encuesta.

No hay beneficio para los encuestados, pero los resultados de este estudio pueden beneficiar proyectos futuros. Participan sin ninguna compensación financiera o de otro tipo. Los participantes en este estudio firmaron un formulario de consentimiento informado.

La base de datos no contiene información personal de los participantes, aun así, esta información se mantendrá en un archivo protegido por contraseña en el que también se mantienen listas y se archiva información personal con un código único de identificación. Los archivos físicos que contienen información privada se guardan bajo claves a las que solo pueden acceder los investigadores.

Ningún informe o publicación resultante de este estudio contendrá información privada de los participantes. Si los organismos reguladores y de supervisión de la clínica y la universidad tienen acceso a información confidencial. Los participantes no serán discriminados por motivos de edad, raza, religión u orientación sexual.

CAPITULO V: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Características generales de la población de estudio (n= 60)

Característica	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Femenino	58	96,7
Masculino	2	3,3
Rango de edades		
25 – 35 años	55	91,7
36 – 46 años	2	3,3
47 – 57 años	2	3,3
Más de 58 años	1	1,7
Tiempo de servicio		
De 0 a 8 años	57	95,0
De 9 a 17 años	1	1,7
De 18 a 26 años	1	1,7
Más de 27 años	1	1,7

El sexo predominante fue el femenino (96,7%), el mayor rango de edad fluctúa entre los 25 a 35 años (91,7%) con un tiempo de servicios preponderante de 0 a 8 años (95,0%).

Tabla 2. Nivel de satisfacción con el trabajo y sus dimensiones en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019 (n= 60)

Dimensión	Nivel de satisfacción con el trabajo											
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Algo insatisfecho		Algo satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Inherente	0	0	0	0	5	8,3	5	8,3	38	63,3	12	20,0
Ocupacional	0	0	0	0	0	0	5	8,3	48	80,0	7	11,7
Desempeño	0	0	0	0	5	8,3	0	0	43	71,7	12	20,0
Personal	0	0	0	0	0	0	17	28,3	36	60,0	7	11,7
Nivel total	0	0	0	0	0	0	5	8,3	43	71,7	12	20,0

Interpretación: De acuerdo con los resultados, se aprecia que el 71,7% personal de enfermería está satisfecho con su profesión en el trabajo, siendo la dimensión La ocupacional que posee el mayor porcentaje de satisfacción con un 80%. También es de destacar que hay un porcentaje bajo de 28,3% de personal que se encuentra algo satisfecho.

Tabla 3. Nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019 (*n*= 60)

Nivel de Desempeño laboral	<i>f</i>	%
Regular	5	8,3
Bueno	5	8,3
Excelente	50	83,3

Interpretación: Tal como se ve en la tabla 3, el 83,3% del personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019 tuvo un nivel de desempeño excelente.

Tabla 4. Tabla cruzada entre la satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019 ($n= 60$)

		Desempeño laboral			Total		
		Regular	Bueno	Excelente			
Satisfacción con el trabajo	Algo	Recuento	5	0	0	5	
	satisfecho	% dentro de nivel de desempeño laboral	100,0%	0,0%	0,0%	8,3%	
	Satisfecho	Recuento	0	5	38	43	
	con el	% dentro de nivel de desempeño laboral	0,0%	100,0%	76,0%	71,7%	
	trabajo	Muy	Recuento	0	0	12	12
	satisfecho	% dentro de nivel de desempeño laboral	0,0%	0,0%	24,0%	20,0%	

Interpretación: La tabla 4 demuestra empíricamente que el 76,0% del personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana que se encuentra satisfecho con el trabajo tiene un excelente desempeño laboral, por lo cual, podríamos deducir que la satisfacción con el trabajo es un predictor para el desempeño laboral. Del mismo modo, el 100% de los que están satisfechos con el trabajo van a tener un buen desempeño laboral.

4.1.2. Pruebas de hipótesis

Tabla 5. Regla de decisión para las pruebas de hipótesis

Ho:	{	Nivel de significancia: Alfa, $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.
		Nivel de significación mínimo no arbitrario: Valor $p =$ significancia (Sig.)
		<u>Regla de decisión:</u>
		Si, $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0 .
		Si, $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0 .

4.1.2.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No hay relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

H1: Hay relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

Tabla 6. Correlación entre la satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019 (n= 60)

Correlaciones			Satisfacción	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,537**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Desempeño laboral	N	60	60
		Coeficiente de correlación	0,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	60	60

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

De acuerdo con la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de RHO Spearman (Tabla 6) se evidencia que el valor Rho de Spearman fue de 0,537 y el valor de significancia $p=0,000$ alfa ($<0,05$), demostrando la correlación positiva media y estadísticamente significativa en el nivel 0,01 (99% de confianza) entre el nivel de satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019. Por ende, se rechaza la hipótesis nula ($p>0,000$) y se acepta la hipótesis general formulada.

Regla de decisión:

De acuerdo con la Tabla 5, se ha encontrado un valor de significancia $p=0,00$ siendo menor al valor alfa (0,05). Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) al 95% de confianza. En ese sentido, podemos corroborar la correlación directa de las variables y afirmar que: si hay una relación directa entre la variable 1, satisfacción con el trabajo, con la variable 2, desempeño laboral, en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

4.1.2.2. Prueba de hipótesis específicas

4.1.2.2.1. Hipótesis específica 1

Tabla 7. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de RHO Spearman para determinar la relación estadísticamente significativa entre la dimensión inherente de la satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019 (n= 60)

		Dimensión inherente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,755**
	Dimensión inherente Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	60	60
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	0,755**	1,000
	Desempeño laboral Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	60	60

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

En mérito a la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 7) se evidencia que el valor Rho de Spearman fue de 0,755 y el valor de significancia $p=0,000$ ($<0,05$), demostrando la correlación positiva alta y estadísticamente significativa en el nivel 0,01 (95% de confianza).

Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 formulada: si hay relación entre la dimensión Inherente de la satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

4.1.2.2.2. Hipótesis específica 2

Tabla 8. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho Spearman para determinar la relación estadísticamente significativa entre la dimensión ocupacional de la satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019 (n= 60)

			Dimensión ocupacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión ocupacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,566**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	60	60
Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	60	60

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

En mérito a la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 8) se evidencia que el valor Rho de Spearman fue de 0,566 y el valor de significancia $p=0,000$ ($<0,05$), demostrando la correlación positiva media y estadísticamente significativa en el nivel 0,01 (95% de confianza).

Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2 formulada: si existe relación entre la dimensión Ocupacional de la satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

4.1.2.2.3. Hipótesis específica 3

Tabla 9. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación estadísticamente significativa entre la dimensión desempeño de la satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019 (n= 60)

		Dimensión desempeño	Desempeño laboral
Rho de	Dimensión	Coefficiente de correlación	1,000
	desempeño	Sig. (bilateral)	0,537**
		N	60
Spearman		Coefficiente de correlación	0,537**
	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

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

En mérito a la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 9) se evidencia que el valor Rho de Spearman fue de 0,537 y el valor de significancia $p=0,000$ ($<0,05$), demostrando la correlación positiva media y estadísticamente significativa en el nivel 0,01 (95% de confianza).

Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3 formulada: si existe relación entre la dimensión Desempeño de la satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

4.1.2.2.4. Hipótesis específica 4

Tabla 10. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación estadísticamente significativa entre la dimensión personal de la satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019 (n= 60)

		Dimensión personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-0,148
		N	0,261
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	-0,148
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	0,261
		N	60

Vista la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 10) se evidencia que el valor Rho de Spearman fue de -0,148 y el valor de significancia $p=0,261$ ($>0,05$), demostrando la correlación negativa muy baja y estadísticamente no significativa en el nivel 0,05 (95% de confianza).

Por ello, no se rechaza la hipótesis nula (H_0) de la hipótesis específica 4 formulada: si existe relación entre la dimensión Personal de la satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

4.1.3. Discusión de resultados

En esta indagación de alcance correlacional y de corte transversal realizada en 60 colaboradores que forman parte del personal de enfermería del área quirúrgica de la institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019, se encontró un predominio del sexo femenino en un rango de edades de 25 a 35 años y con un tiempo de servicio entre 0 a 8 años preferentemente en quienes el nivel de satisfacción profesional con el trabajo es de satisfecho con un 71,7%; esto demuestra como el personal se siente a gusto

trabajar en un entorno agradable y seguro. Evidencia que coincide con lo reportado por Cartuche (14) y Yaguache et al. (15), quienes desarrollaron sus estudios en clínicas privadas acreditadas internacionalmente y con estándares del más alto nivel. Asimismo, es importante hacer notar que el 28,3% de los profesionales que se encuentran algo satisfechos sería un indicador del proceso de estrés que se está viviendo y no está siendo afrontado convenientemente, situación que también fue descrita en el estudio de García (17).

Por otro lado, se destaca que el 83,3% de los profesionales evaluados presentan un desempeño excelente, lo cual denota que el personal se encuentra capacitado y es competente en la realización de sus actividades clínicas, hallazgo que también fue reconocido por Yaguache et al. (15) en clínicas acreditadas internacionalmente. Del mismo modo, estos hallazgos son destacados por Mora et al. (16) en México y por García (17) en España en organizaciones de gestión privada. Es importante destacar que, dentro de las dimensiones de la satisfacción con el trabajo, las que mayores valores poseen son la ocupacional y la de desempeño con un 80,0% y un 71,7% respectivamente. Hallazgos similares que también en el Perú fueron reportados por Retamozo (22), quien encontró altos valores de motivación ocupacional y desempeño en el personal de enfermería de una institución de salud pública. Se discrepa de los hallazgos de Chicana (19) reportados en el Perú.

En cuanto a los resultados inferenciales, nuestra indagación demuestra que existe una correlación positiva moderada (Rho de Spearman=0,537) y estadísticamente significativa en el nivel 0,01 con un valor $p=0,000$ entre las variables satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral, estos resultados corroboran los hallazgos reportados por Yaguache et al. (15) en Ecuador, Mora

et al. (16) en México, García (17) en España. Resultados similares fueron descritos por Marín et al. (21) en Lima, quienes demostraron que la satisfacción laboral está mediada por la motivación. Coincidiendo con Retamozo (22), quién concluyó que la relación de la motivación es directamente proporcional al desempeño.

De igual manera, se ha establecido correlaciones positivas directas y estadísticamente significativas entre las dimensiones La inherente ($Rho=0,755$; $p=0,000$), La ocupacional ($Rho=0,566$; $p=0,000$) y La de desempeño ($Rho=0,537$; $p=0,000$) de la satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral, lo cual denota que las relaciones intra e inter laborales y el acceso a diversos recursos organizacionales, institucionales y asistenciales para el cuidado, así como la autorrealización y capacitación, son factores predictores de un excelente desempeño laboral; por ello, las mejores relaciones y capacidades organizacionales contribuyen a un mayor compromiso con el trabajo. Estos hallazgos confirman la teoría bifactorial de la satisfacción del cliente, que afirma que para lograr tener una buena percepción del servicio prestado se debe garantizar primero que el proveedor este comprometido y satisfecho, no se puede pretender alcanzar el éxito en una organización sino se mejora el estado del talento humano que lo provee. Por ello, podemos colegir que, para el mercado de las prestadoras de salud, un proveedor motivado, satisfecho y comprometido tendrá un mejor desempeño y performance en el trabajo y por ende entregará un mejor servicio y así obtendrá una mayor satisfacción del cliente. Situación que también fue advertida en los estudios de Mora et al. (16) y Ferraz (18) en España.

En cuanto a la capacidad del personal para mantener responsabilidades profesionales y realizar actividades fuera de la vida personal, controlar la agenda y estar satisfecho con la gestión de la práctica dentro de la organización sin el menoscabo de esos problemas personales, se demuestra con la correlación negativa indirecta ($Rho=-0,148$; $p=0,261$) entre la dimensión La personal de la satisfacción con el trabajo y el nivel de desempeño laboral que demuestra de que No Existe relación entre la dimensión La personal de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería. Situación que también fue advertida en el estudio de Yaguache et al (15), en donde se pone de manifiesto que la satisfacción profesional con el trabajo permite que el personal de salud deje afuera sus problemas personales al momento de ingresar a la clínica, demostrando que los problemas de su vida personal no están relacionados con su capacidad resolutive o desempeño laboral.

Una de las limitaciones observadas en el presente estudio fue que, el instrumento, si bien, es para los profesionales de la salud, dos preguntas están muy dirigidas al área médica; es por ello que se tuvo que realizar un nuevo proceso de revalidación por juicio de expertos del instrumento de satisfacción en donde se ha unificado las preguntas 1 y 2 y se ha eliminado la pregunta 10 porque se repite, situación que nos impuso la necesidad de realizar una prueba piloto para demostrar la confiabilidad de la adaptación del instrumento, lo cual arrojó una fiabilidad global o total en Alfa de Cronbach de 0,950; de ahí el aporte metodológico de este estudio a la medición de la satisfacción profesional en el trabajo del personal de Enfermería, ya que ahora se cuenta con un instrumento ad hoc valido y confiable.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera. – Se ha determinado que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa (Rho de Spearman=0,537; $p=0,000$) entre el nivel de satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

Segunda. – Se ha identificado que existe una correlación positiva alta y estadísticamente significativa (Rho de Spearman=0,755; $p=0,000$) entre la dimensión La Inherente de la satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

Tercera. – Se ha identificado que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa (Rho de Spearman=0,566; $p=0,000$) entre la dimensión La ocupacional de la satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

Cuarta. – Se ha identificado que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa (Rho de Spearman=0,537; $p=0,000$) entre la dimensión La de desempeño de la satisfacción con el trabajo y el desempeño

laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

Quinta. – Se ha identificado la correlación negativa muy baja y estadísticamente no significativa (Rho de Spearman=-0,148 y $p=0,261$); por lo que, no existe relación entre la dimensión La Personal de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.

5.2 Recomendaciones

Primera. – Continuar con la política de calidad, teniendo en cuenta los procesos internos, comunicación lineal con la jefatura, programas de capacitación, estímulos al desempeño, evaluación semestral.

Segunda. – continuar con el buzón de sugerencias anónimo, donde los colaboradores expresan como se sienten trabajando en equipo. Así mismo estimular los programas sociales internos relacionando a todos los miembros del equipo quirúrgico.

Tercera. – mejorar las relaciones interpersonales a través de programas de integración, conseguir que la dirección de la institución amplíe los programas de charlas motivacionales a todos los integrantes del equipo quirúrgico.

Cuarta. – Incrementar las horas de capacitación a 2 horas semanales para mejorar el ingreso a los sistemas digitales para obtener información actualizada y cursos virtuales de capacitación.

Quinta. – Establecer mecanismos de estímulo al equipo de enfermería por la capacidad de relegar los problemas personales y desempeñarse de manera profesional con altos niveles.

Sexta. – Formar un comité de asuntos internos para apoyo social con acceso a todo el equipo quirúrgico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online Página web OMS].; 2019 [revisado; 20 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Farias RL. Factores de riesgo psicosocial y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores operativos en el área de saneamiento y lavandería de un Hospital de las Fuerzas Armadas del Ecuador en el primer semestre del año 2017. [Tesis presentada al título de Máster]. Universidad de Quito, Ecuador.
3. Chiang-Vega MM, Heredia-Gálvez SA, Santamaría-Freire EJ. Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*. 2017. 15(1) 73-86. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>
4. Pita M, Varas MC. Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años: una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. 2018. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/21346>
5. CEPYME. La satisfacción laboral en España, por encima de Alemania, Francia, Italia y Portugal. News. [Online].; 2019 [revisado; 20 de julio de 2022]. Disponible en: <https://cepymenews.es/satisfaccion-laboral>
6. Gonzáles Vásquez J, Ramirez López R, Terán Ayay NT, Palomino Alvarado G del P. Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina* [Internet]. 9 de marzo de 2021 [citado 21

de septiembre de 2022];5(1):1157-70. Disponible en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318>

7. Alfaro NCG, Montero JSN, Fernández DMM. Niveles de satisfacción laboral (engagement) y desempeño profesional, en docentes que cursan el programa de posgrado. Revista inclusiones. 2021. (267-276). Disponible en:
<https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/232>
8. Superintendencia Nacional de Salud- Susalud, Ministerio de Salud Perú. Publicaciones multas 2019 sitio web:
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14385-susalud-multara-con-mas-de-s-2-millones-a-hospitales-o-clinicas-por-mala-atencion>
9. Ledesma CR, Crespo H, Castro AM. Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Rev Cuid [Internet]. 2018 Apr [cited 2022 Sep 21] ; 9(1): 1973-1987. Available from:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732018000101973&lng=en.
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>.
10. Clínica Angloamericana. Cultura de Seguridad del Paciente: ¿Qué es y cómo mejorarla en el Perú? [on line]. Viernes 02 de Setiembre de 2017 [acceso 22 de agosto de 2019]. Encuesta de atención hospitalaria. Lima:
11. Urquiza R. Satisfacción laboral y calidad del servicio de salud. Rev. Méd. La Paz [Internet]. 2012 [citado 2022 Sep 21]; 18(2): 65-69. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es.

12. Montaña, J. Jean Watson: biografía y teoría del cuidado humano. 2021. [Online Página web OMS].; 2019 [revisado; 20 de julio de 2022]. <https://www.lifeder.com/jean-watson/>
13. Joy Johnson RN, PhD, FCAHS. Research conference June 3 and 4, 2011, Building connections: Nursing's contributions to health research. Watson, J. Nursing. 2011. University Press of Colorado.
14. Cartuche A. Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud del hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas-2016 [Tesis de especialidad en internet]. [Ecuador] universidad de las Américas 2017, [Citado: 2019 Abril 13], disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7622/1/UDLA-EC-TEAIS-2017-08.pdf>
15. Ludeña-Yaguache EV. La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>
16. Mora-Romero JL, Mariscal-Rosado ZM. Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. 2019. (7-100). Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
17. García A. La satisfacción laboral de los profesionales como pieza clave en la calidad asistencial. Metas de enfermería. 2020. Feb;23(1):7-16. Burgos, España. Disponible en: <https://biblioteca.euit.fdsll.cat/bib/58505>

18. Ferraz M. Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria. [Tesis de maestría]. Universidad de Murcia, España. 2020. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/handle>
19. Chicana L. Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. [Tesis de Maestría] Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo; 2018 [acceso 20 de setiembre de 2022]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed
20. Fernandez G. Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015, [Tesis de master en internet]; [Lima] : Universidad Cesar Vallejo, 2017, [Citado: 2018 Julio 29], disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7102/Fernandez_RG E.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7102/Fernandez_RG_E.pdf)
21. Marín HS, Placencia MD. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz. Med. [Internet]. 2017 Oct [citado 2022 Sep 21]; 17(4): 42-52. Disponible en: http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lng=es.
<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
22. Retamozo R. Motivación y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, Lima, Lima 2018. [Tesis para optar el grado de maestro en ciencias médicas con mención

en gestión de los servicios de salud]. Universidad Cesar Vallejo, 2018.
Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21232>

23. Espinoza-Rojas NE, Estrada-Urteaga JL. Motivación, satisfacción, y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud II Cajamarca, 2018. 2019. [Tesis para optar el título de licenciatura en psicología]. Universidad Nacional de Cajamarca. 2018. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1191>
24. Socios en Salud Sucursal Perú. [Internet]Lima, 2014. Manual de Políticas. 2014.[citada 21 de agosto del 2020]. Disponible en: http://intranet.sociosensalud.org.pe:8080/intranet/wpcontent/uploads/2017/09/MANUAL_POLITICAS_2014.pdf.
25. Bilbao J, Vega M. NTP 394: Satisfacción laboral: Escala General de Satisfacción. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal; 2010. Disponible en: http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1653342&pid=S1727-558X201700040000800013&lng=es
26. Sánchez-Trujillo MG, García-Vargas LE. Satisfacción Laboral en los Entornos de trabajo. Scientia et Technica Año XXII, Vol. 22, No. 2, junio de 2017. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701 16. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Tepeji del Rio, Hidalgo, México.
27. Bustamante E. El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. Revista Comunicación y Salud. 2013; 3 (1): 349.

28. Carmona A, Leal A. La Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. [acceso 27 de agosto de 2019]. 4 (1) pp 53-80. Disponible en: [Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20\(1\).pdf](#)
29. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The Motivation to Work. 1a ed. Estados Unidos: Transaction publishers; 2011. Disponible en: http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1653337&pid=S1727-558X201700040000800009&lng=es
30. Robles García M, Dierssen Sotos T, Martínez Ochoa E, Herrera Carral P, Díaz Mendi A, Llorca Díaz J., Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. Gaceta Sanitaria 2005;19(2):127-34
31. Correa F. Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar. [Tesis de Bachiller]. Mar de Plata:Universidad FASTA; 2012. Disponible en: http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1653340&pid=S1727-558X201700040000800012&lng=es
32. Cabrera Pivaral C, Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002 Rev Med IMSS 2004; 42 (3): 193-198. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=537434&pid=S1726-8958201200020001200006&lng=es

33. Liza C, Siancas C. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. [Tesis de Maestría] Lima: Repositorio de la Universidad Privada del Norte; 2016 [acceso 22 de agosto de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Peña-Sánchez JN, Delgado A, Lucena-Muñoz JJ, Morales-Asencio JM. Adaptación y validación al español del cuestionario 4CornerSAT para la medida de la satisfacción profesional del personal médico de atención especializada. Rev. Esp. Salud Publica [Internet]. 2013 Abr [citado 2022 Sep 21] ; 87(2): 181-189. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272013000200007&lng=es. <https://dx.doi.org/10.4321/S1135-57272013000200007>.
35. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. 5ta. Edición. México, D. F: Editorial Mc Graw Hill; 2001.
36. Manso J. El legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT [acceso 15 de agosto de 2022], 38(128), 78-86. Disponible en: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>
37. Moran-Barrios J. La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. 1a Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas.

Educ Med. 2016; 17(4): 130-9. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2016.07.001>

38. Clínica Angloamericana. Evaluación de desempeño del profesional de enfermería. Lima: Oficina de Recursos Humanos y Dirección de Enfermería de la Clínica Angloamericana; 2017

39. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. 5ta. Edición. México, D. F: Editorial Mc Graw Hill; 2001

ANEXOS:

Anexo 01: Matriz de consistencia

Titulo de la investigación: nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.</p>	<p>Hipótesis General: H1- Existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería. Ho- No existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería</p>	<p>Variable 1: Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensiones: 1.- inherente 2.- ocupacional 3.- desempeño 4.- personal</p>	<p>Tipo de investigación: Metodo de investigación hipotetico deductivo Enfoque de investigación cuantitativo, los datos seran cuantificables y van usar herramientas estadísticas para obtener resultados.</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>1.-¿Cuál es la relación entre la dimensión Inherente de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019?</p> <p>2.-¿Cuál es la relación entre la dimensión Ocupacional de la satisfacción y el desempeño laboral del</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1.- Identificar cuál es la relación entre la dimensión Inherente de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.</p> <p>2.- Identificar cuál es la relación entre la dimensión ocupacional de la satisfacción y el desempeño laboral del</p>	<p>Hipótesis específica 1</p> <p>H1- Existe relación entre la dimensión Inherente de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.</p> <p>H1o- No Existe relación entre la dimensión Inherente de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.</p> <p>Hipotesis específica 2</p> <p>H2- Existe relación entre la dimensión Ocupacional de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>1.Desempeño Cognitivo</p> <p>2.Desempeño procedimental</p> <p>3.Desempeño actitudinal</p>	<p>Método y diseño de la investigación:</p> <p>Metodo de investigación hipotetico deductivo ya que va a consistir en aseverar como calidad de hipotesis y luego comprobar la hipotesis. La investigación tendra un diseño no experimental u observacional. Descriptivo, correlacional entre las dos variables y transversal</p>

<p>personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019?</p> <p>3.-¿Cuál es la relación entre la dimensión de Desempeño de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.</p> <p>4.- ¿Cuál es la relación entre la dimensión Personal de la</p>	<p>personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.</p> <p>3.- Identificar cuál es la relación entre la dimensión de desempeño de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.</p> <p>4.- Identificar cuál es la relación entre la dimensión Personal de</p>	<p>H2o- No Existe relación entre la dimensión Ocupacional de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.</p> <p>Hipotesis especifica 3</p> <p>H3- Existe relación entre la dimensión Desempeño de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería</p> <p>H3o- No Existe relación entre la dimensión Desempeño de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería</p> <p>Hipotesis especifica 4</p> <p>H4- Existe relación entre la dimensión Personal de la satisfacción y el</p>		
---	---	--	--	--

satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019?	la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante el periodo julio a diciembre 2019.	desempeño laboral del personal de enfermería H4o- No Existe relación entre la dimensión Personal de la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.		
				<p>Población y muestra: La población abarca a los enfermeros del área quirúrgica quienes laboran en los diferentes turnos. La muestra será un total de 60 enfermeros.</p>

Anexo 2. Consentimiento informado en un estudio de investigación del CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores : Alicia Isabel Alvarez Angulo

Título : Magister en administración en salud

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área Quirúrgica de la Institución privada Clínica Anglo Americana durante”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Alicia Isabel, Alvarez Alvarez. El propósito de este estudio es establecer la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería. Su ejecución permitirá ofrecer propuestas de mejora e implementar programas internos donde el colaborador pueda desarrollar sus capacidades, mejorar su desempeño y ofrecer servicio de calidad con calidez.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Una encuesta
- Una evaluación de desempeño.

La entrevista y encuesta puede demorar unos 45 minutos. Los resultados de la encuesta y entrevista se entregarán a Usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio puede verse alterado por no responder con la verdad, no disponer del tiempo suficiente para contestar la encuesta, subjetividad del evaluador.

Beneficios:

Usted se beneficiará porque los resultados van a servir para plantear propuestas de mejoras, en beneficio de los colaboradores y los pacientes.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la encuesta o la entrevista de evaluación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del

estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Alicia Alvarez al teléfono 981475300 o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Investigador
Nombres
DNI:

Participante:
Nombres
DNI:

Anexo 3: Cuestionario 4CornerSAT en Español para la medida de la satisfacción:

Por favor, indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con su profesión:

	¿Cuál es su nivel de satisfacción con?	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	Sus relaciones con el personal facultativo	[]	[]	[]	[]	[]	[]
2	La relación médico-paciente durante la asistencia	[]	[]	[]	[]	[]	[]
3	La diversidad de los pacientes que atiende (edad, tipo de patología, situación clínica, etc.)	[]	[]	[]	[]	[]	[]
4	Su éxito en satisfacer las necesidades de sus pacientes	[]	[]	[]	[]	[]	[]
5	Su capacidad para conseguir los recursos necesarios para atender a sus pacientes	[]	[]	[]	[]	[]	[]
6	Su capacidad para mantenerse actualizado	[]	[]	[]	[]	[]	[]
7	Su papel en la organización de las actividades asistenciales de su servicio	[]	[]	[]	[]	[]	[]
8	Sus relaciones con el personal de enfermería	[]	[]	[]	[]	[]	[]
9	Sus relaciones con la dirección y la gestión	[]	[]	[]	[]	[]	[]
10	Su autoridad para llevar a cabo la toma de decisiones clínicas	[]	[]	[]	[]	[]	[]
11	Su capacidad para controlar su agenda	[]	[]	[]	[]	[]	[]
12	Su capacidad para que sus responsabilidades profesionales no interfieran en su vida personal	[]	[]	[]	[]	[]	[]
13	Sus ingresos profesionales	[]	[]	[]	[]	[]	[]
14	Su progreso en la carrera profesional	[]	[]	[]	[]	[]	[]
15	La forma en que se gestiona su práctica médica	[]	[]	[]	[]	[]	[]
16	Su capacidad para realizar actividades fuera del trabajo	[]	[]	[]	[]	[]	[]
17	Con su profesión	[]	[]	[]	[]	[]	[]

Anexo 4: Evaluación del nivel de desempeño del profesional de enfermería

PERIODO:

FECHA DE
EVALUACIÓN:

APELLIDOS Y NOMBRES:

CARGO:

ÁREA:

PUNTAJE TOTAL : puntos

Puede ser estrella a partir de Bueno

RANGO	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE FINAL
37 - 48	Excelente	
25 - 36	Bueno	
13 - 24	Regular	
0 - 12	Deficiente	

I

La medición del nivel de desempeño se aplicará en el nivel cognitivo (SABER), procedimental (HACER) y actitudinal (SER)

Sección SABER (nivel cognitivo)

INDICADOR SABER	DIMENSIÓN	ESCALA DE VALORES			TOTAL
		0	1	2	
Proceso de Atención de Enfermería	El profesional de Enfermería conoce las etapas del PAE.	NO conoce las etapas del PAE.	Conoce dos o más etapas del PAE.	Conoce todas las etapas del PAE.	

Indicadores de Calidad en Enfermería	El profesional de Enfermería conoce los criterios que evalúan los indicadores de calidad de Enfermería.				
	1. Objetivos Internacionales	No conoce los Objetivos internacionales	Conoce más de 3 Objetivos Internacionales	Conoce los 6 Objetivos Internacionales	
	2. Prevención de lesiones por presión en pacientes hospitalizados Escala de Braden.	No conoce los criterios de la Escala de Braden	Conoce algunos de los criterios de la Escala de Braden	Conoce los criterios de la Escala de Braden.	
	3. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados Escala de Hendrich II en adultos y Hampty Dumpty en pediátricos.	No conoce los criterios de la Escala de Hendrich II y Escala de Hampty Dumpty.	Conoce algunos criterios de la Escala de Hendrich II y Hampty Dumpty.	Conoce los criterios de la Escala de Hendrich II y Escala de Hampty Dumpty.	
Prevención, Vigilancia y Control de	El profesional de enfermería posee	No conoce las medidas de	Conoce 2 o más medidas de	Conoce todas las medidas de	

Infecciones asociadas a la atención de la salud.	conocimientos sobre la prevención, vigilancia y control de infecciones nosocomiales.	prevención de infecciones nosocomiales	prevención de infecciones nosocomiales	prevención de infecciones nosocomiales	
Procedimientos de enfermería.	El profesional de enfermería conoce los procedimientos institucionales (ADONIS)	Conoce menos de 10 Procedimientos de Enfermería	Conoce 10 a 15 procedimientos de enfermería.	Conoce más de 15 procedimientos de enfermería.	
Código de Ética y Deontología	El profesional de enfermería posee conocimientos sobre el contenido del código de ética y deontología de la enfermera peruana.	No conoce el contenido del código de ética y deontología de la enfermera.	Conoce algunos aspectos del contenido del código de ética y deontología.	Conoce el contenido del código de ética y deontología de la enfermera	
Registros de Enfermería.	El profesional de enfermería conoce los registros de enfermería establecidos en la institución.	Conoce menos del 50% de los registros de enfermería	Conoce el 50% a 80% de los registros de enfermería establecidos en la	Conoce más del 85% de los registros de enfermería establecidos en la	

		establecidos en la institución.	institución según su área.	institución según su área.	
--	--	---------------------------------	----------------------------	----------------------------	--

Sección HACER (nivel procedimental)

INDICADOR HACER	DIMENSIÓN	ESCALA DE VALORES			TOTAL
		0	2	4	
Aplica el proceso de Atención de Enfermería.	El profesional de Enfermería aplica el Proceso de Atención de Enfermería en la atención de los pacientes asignados.	No aplica el Proceso de Atención de Enfermería	Aplica en la hoja de enfermería algunas etapas del PAE.	Aplica todas las etapas del PAE.	
Cumplimiento de los Indicadores de calidad en Enfermería.	El profesional de enfermería cumple con los criterios de los indicadores de calidad en la atención del paciente.				
	1.Objetivos Internacionales	No aplica los Objetivos internacionales y presenta más de 3	Presenta máximo 3 incidentes relacionados a incumplimiento de	Aplica los objetivos internacionales, sin reporte de	

		incidentes relacionados a incumplimiento.	los Objetivos Internacionales	incidentes por incumplimiento.	
	2. Uso de Escala de Braden para Prevención de lesiones por presión.	No aplica la Escala de Braden	Aplica la Escala de Braden (como mínimo nombra 3 casos)	Aplica la Escala de Braden (nombra más de 3 casos) y utiliza las medidas preventivas.	
	3. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados Escala de Hendrich II en adultos y Hampty Dumpty en pediátricos.	No aplica la Escala de Hendrich II y Escala de Hampty Dumpty.	Aplica la Escala de Hendrich II y Hampty Dumpty (como mínimo nombra 3 casos)	Aplica la Escala de Hendrich II y Escala de Hampty Dumpty (nombra más de 3 casos) y utiliza las medidas preventivas.	
Aplicar acciones preventivas de infecciones	El profesional de enfermería aplica en la atención del paciente la vigilancia y control de	Presenta más de 6 observaciones de no cumplimientos de medidas	Presenta máximo 3 observaciones de no cumplimientos de medidas	No presenta observaciones de no cumplimiento de medidas	

asociadas a la atención de salud.	las infecciones asociadas a la atención de salud.	preventivas de infecciones.	preventivas de infecciones.	preventivas de infecciones.	
Educación para la salud	El profesional de enfermería proporciona educación individualizada al paciente y su familia, con énfasis en su diagnóstico y proceso de enfermedad.	No proporciona educación al paciente y familia o no están relacionados a su diagnóstico o proceso de enfermedad.	Proporciona educación al paciente y familia sin priorizar la necesidad educativa en relación a su diagnóstico o proceso de enfermedad.	Proporciona educación individualizada al paciente y su familia haciendo énfasis en la necesidad educativa principal.	
Procedimientos de enfermería	El profesional de enfermería aplica los procedimientos de enfermería establecidos por la institución.	No realiza los procedimientos estandarizados por la institución.	Realiza los procedimientos estandarizados por la institución con algunas observaciones en su realización o	Realiza los procedimientos estandarizados por la institución sin observaciones.	

			presencia de incidentes.		
Aplica el Código de ética y deontología de la enfermería	El profesional de enfermería sustenta su práctica diaria en el código de ética y deontología.	Presenta 2 o más incidentes, quejas o entrevistas relacionados a incumplimiento del código de ética y deontología del Colegio de Enfermeros del Perú.	Presenta 1 incidente, queja o entrevista relacionado a incumplimiento del código de ética y deontología del Colegio de Enfermeros del Perú.	No presenta incidentes, quejas o entrevistas relacionados a incumplimiento del código de ética y deontología del Colegio de Enfermeros del Perú.	
Registros de Enfermería.	El profesional de enfermería realiza correctamente los registros de enfermería de acuerdo a lo establecido en las políticas de la institución.	Los registros de enfermería no son claros y no son correctos de acuerdo a las normas institucionales	Presenta máximo 3 observaciones de los registros de enfermería que no cumplen con las normas institucionales	Los registros de enfermería son claros, concisos y precisos de acuerdo a las normas institucionales.	

Sección SER (Nivel actitudinal)

INDICADOR SER	DIMENSIÓN	ESCALA DE VALORES			TOTAL
		0	2	4	
TRABAJO EN EQUIPO	El profesional de enfermería colabora y trabaja adecuadamente con los demás miembros del equipo de su servicio en la consecución de objetivos comunes, generándose un entorno de apoyo mutuo.	No se integra y no colabora con los miembros del equipo de su servicio.	Se integra difícilmente con los miembros del equipo de su servicio y colabora solo si se le solicita.	Se integra y colabora con los miembros del equipo de su servicio. Mantiene la unidad del equipo y es imparcial.	

TUTORIA Y SUPERVISION	El profesional de enfermería requiere tutoría y supervisión en el desarrollo de sus actividades	El profesional de enfermería necesita tutoría y supervisión permanentemente.	El profesional de enfermería no necesita tutoría, pero es necesario supervisión eventual.	El profesional de enfermería no necesita tutoría ni supervisión.	
INICIATIVA	El profesional de enfermería se posiciona con prontitud, se adelanta a situaciones que se presentan en su jornada de trabajo.	No tiene iniciativa en el desarrollo de sus actividades.	Realiza actividades, solo si se le solicita.	Tiene iniciativa para mejorar el desarrollo de sus actividades.	
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	El profesional de enfermería evita tener inasistencias	Más de 5 ausencias en el semestre o Más de 5 tardanzas mensuales. Más de 2 permisos mensuales	Menos de 5 ausencias en el semestre o Máximo 5 tardanzas mensuales o	0 ausencias, tardanzas o permisos.	

			Máximo 2 permisos mensuales		
PRESENTACION	El profesional de enfermería porta el uniforme institucional correctamente, identificación, toca limpia, maquillaje sencillo, aretes discretos, correctamente peinadas, uñas cortas, ropa interior blanca y apropiada, zapatos limpios.	No cumple con los criterios correctos de presentación.	Cumple parcialmente con los criterios correctos de presentación.	Cumple con los criterios correctos de presentación.	

<p>RELACIONES INTERPERSONALES</p>	<p>El profesional de enfermería tiene habilidades sociales y conductas que pone de manifiesto en su entorno profesional y en cualquier situación de interacción personal.</p>	<p>Tiene malas relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros o más de 2 incidentes relacionados a conductas inapropiadas con los pacientes o personal de la institución. 1 o más memorándum</p>	<p>Presenta 3 eventos relacionados a malas relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros o menos de 2 incidentes relacionados a conductas inapropiadas con los pacientes o personal de la institución. Máximo 2 entrevistas.</p>	<p>Tiene adecuadas relaciones interpersonales con sus jefes, compañeros, pacientes y personal de la institución.</p>	
<p>ACTITUD DE APRENDIZAJE</p>	<p>El profesional busca continuamente cómo obtener</p>	<p>No se actualiza, no le interesa capacitarse o no asiste a las</p>	<p>Es necesario proponerla para</p>	<p>Por iniciativa propia se actualiza sus conocimientos</p>	

	aprendizaje para mejorar su actividad diaria.	capacitaciones programadas.	asistir cursos de capacitación. Asiste al 50% a las capacitaciones programadas.	asistiendo a cursos acorde a su especialidad y servicio. Asiste al 100% de capacitaciones programadas.	
MEJORA CONTINUA	El profesional de enfermería propone proyectos de mejora en su servicio.	No propone proyectos ni se involucra en la mejora de su servicio	No propone proyectos ni mejoras de actividades de mejora, pero apoya cuando le solicita.	Propone proyectos y actividades de mejora y participa activamente en su implementación.	
COOPERACION	Está a disposición de quien lo requiera para establecer mecanismos de cooperación.	No coopera en el mejoramiento de las actividades diarias.	Coopera solo cuando se le solicita	Es cooperadora en todas las actividades que se le asigna.	

	Evaluador 1	Evaluador 2
Apellidos y Nombres		
Cargo		

Compromiso.....

Recomendaciones.....

.....

...

Firma de conformidad del evaluador y evaluado

Anexo 5. Estadística de fiabilidad de los instrumentos

Satisfacción profesional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,950	15

Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,857	14

Anexo 6. Pruebas de normalidad de los datos de las variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión: inherente	,359	60	,000	,761	60	,000
Dimensión: ocupacional	,413	60	,000	,616	60	,000
Dimensión: desempeño	,399	60	,000	,648	60	,000
Dimensión: personal	,323	60	,000	,769	60	,000
Nivel de Satisfacción con el trabajo	,388	60	,000	,697	60	,000
Nivel de Desempeño laboral	,495	60	,000	,460	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla se observa que, el valor calculado de significancia del estadístico de prueba de normalidad resulta en las dimensiones menor al valor teórico $\alpha = 0,05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto quiere decir que según los resultados obtenidos se asume que los datos de la muestra del estudio **no provienen de una distribución normal**. Por lo tanto, se usarán pruebas estadísticas **no paramétricas** para el análisis inferencial de prueba de hipótesis.

