



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **Tesis**

Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en  
un hospital PNP, 2024

### **Para optar el Grado Académico de**

Maestro en Ciencias de Enfermería con mención en Gerencia de los  
Cuidados de Enfermería

### **Presentado por:**

**Autor:** Cervantes Nina, Miguel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0001-3447-3231>


**Asesora:** Mg. Millones Gomez, Segundo German

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4018-6140>

**Lima – Perú**

**2024**

## Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	<b>VERSIÓN: 01</b> <small>REVISIÓN: 01</small>	FECHA: 08/11/2022

Yo, **MIGUEL CERVANTES NINA** Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **"Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024"** Asesorado por el docente: Segundo German Millones Gomez Con DNI 10690269 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4018-6140> tiene un índice de similitud de (20) (Veinte)% con código oid: 14912:362036970 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el tumitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Miguel Cervantes Nina  
 DNI: 42366199

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Segundo German Millones Gomez  
 DNI: 10690269

Lima, 19 de junio de 2024

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la  
oportunidad de estar aquí, poder alcanzar  
mis metas y superarme cada día.

A mis padres Eugenio y Alejandrina,  
mis hijos Miguel, Michael, Leonel y Luciano,  
por apoyarme incondicionalmente y no  
dejarme solo en todo este proceso y  
ser mi motivación cada día.

*Cervantes Nina Miguel*

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar conmigo  
en todo momento y permitirme cumplir  
esta etapa tan importante de mi carrera.

A mis padres, por brindarme su apoyo,  
amor puro y ser mi ejemplo por seguir.

A mis hijos, quienes son mi inspiración y  
mi motivación diaria para mejorar  
cada día y cumplir este sueño

*Cervantes Nina Miguel*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>i</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2.    Formulación del problema .....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3.    Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4.    Justificación de la investigación .....	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3. Práctica:.....	6
1.5.    Limitaciones de la investigación.....	7
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes .....	8
2.2. Bases teóricas .....	14

Satisfacción laboral .....	15
Desempeño laboral.....	18
2.3. Formulación de hipótesis .....	20
2.3.1. Hipótesis general.....	20
2.3.2. Hipótesis específicas .....	20
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
3.1. Método de la investigación .....	22
3.2. Enfoque de la investigación .....	22
3.3. Tipo de investigación.....	23
3.4. Diseño de la investigación .....	23
3.5. Población, muestra y muestreo .....	23
3.6. Variables y operacionalización .....	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.7.1. Técnica .....	27
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	27
3.7.3. Validación .....	28
3.7.4. Confiabilidad.....	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	30
3.9. Aspectos éticos.....	31
<b>CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>

4.1.	Resultados .....	33
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados .....	33
4.1.2.	Prueba de hipótesis .....	41
4.1.3.	Discusión de resultados .....	52
<b>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>57</b>
5.1.	Conclusiones .....	57
5.2.	Recomendaciones .....	58
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>60</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>69</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia .....</b>		<b>70</b>
<b>Anexo 2: Instrumentos .....</b>		<b>72</b>
<b>Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética .....</b>		<b>78</b>
<b>Anexo 4: Formato de consistencia informado .....</b>		<b>79</b>
<b>Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....</b>		<b>81</b>
<b>Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin.....</b>		<b>82</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Datos generales del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	33
Tabla 2. Satisfacción laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	34
Tabla 3. Desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	35
Tabla 4. Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	36
Tabla 5. Importancia de tarea y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	37
Tabla 6. Condiciones laborales y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	38
Tabla 7. Reconocimiento personal o social y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	39
Tabla 8. Beneficios remunerativos y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	40
Tabla 9. Prueba de normalidad	41
Tabla 10. Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	42
Tabla 11. Importancia de la tarea y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	43
Tabla 12. Condiciones laborales y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	44
Tabla 13. Reconocimiento personal o social y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	45
Tabla 14. Reconocimiento personal o social y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	46



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Datos generales del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	33
Gráfico 2. Satisfacción laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	34
Gráfico 3. Desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	35
Gráfico 4. Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	36
Gráfico 5. Importancia de tarea y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	37
Gráfico 6. Condiciones laborales y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	38
Gráfico 7. Reconocimiento personal o social y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024	39
Gráfico 8. Beneficios remunerativos y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP Lima, 2024	40

## RESUMEN

El propósito del estudio consistió en “Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024. El enfoque utilizado en esta investigación fue cuantitativo de tipo aplicada con diseño no experimental, alcance correlacional y corte transversal. La población muestral se conformó por 80 enfermeros asistenciales. Se aplicó como procedimiento de recopilación la encuesta con dos instrumentos, uno para satisfacción y otro para desempeño laboral, cada una fue sometida a una prueba de confiabilidad por medio de Alpha de Cronbach con valores de 0,84 y 0.94, respectivamente. El resultado reporta que la variable satisfacción laboral presenta un nivel bajo de 32,5%, nivel medio de 48,8% y un nivel alto de 18.7% en la población muestral, la variable desempeño laboral presenta un nivel bajo de 13,8%, nivel medio de 47,5% y un nivel alto de 38,8% en la población muestral. Existe relación positiva, muy buena y significativa entre la dimensión importancia de la tarea ( $R_h=0.841$ ,  $p=0.000$ ), condiciones laborales ( $R_h=0.979$ ,  $p=0.000$ ), reconocimiento personal o social ( $R_h=0.747$ ,  $p=0.000$ ) y beneficios remunerativos ( $R_h=0.712$ ,  $p=0.000$ ) con el desempeño laboral. Además, se concluye que existe relación positiva, muy buena y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral ( $R_h=0.949$ , con  $p = 0,000$ ), es decir, mientras la satisfacción aumenta en las enfermeras entonces aumenta el desempeño laboral.

**Palabras Clave:** “Satisfacción”, “Desempeño laboral”, “Enfermera asistencia”.

## ABSTRACT

The purpose of the study was to “Determine the relationship between satisfaction and job performance of nursing care staff in a PNP Hospital, 2024. The approach used in this research was quantitative, applied with a non-experimental design, correlational scope and cross-sectional. The sample population was made up of 80 healthcare nurses. The survey was applied as a collection procedure with 2 instruments, one for satisfaction and the other for job performance, each one was subjected to a reliability test using Cronbach's Alpha with values of 0.84 and 0.94, respectively. The result reports that the job satisfaction variable presents a low level of 32.5%, a medium level of 48.8% and a high level of 18.7% in the sample population, the job performance variable presents a low level of 13.8%, average level of 47.5% and a high level of 38.8% in the sample population. There is a positive, very good and significant relationship between the dimension Importance of the task ( $R_h = 0.841$ ,  $p = 0.000$ ), working conditions ( $R_h = 0.979$ ,  $p = 0.000$ ), personal or social recognition ( $R_h = 0.747$ ,  $p = 0.000$ ) and remuneration benefits ( $R_h = 0.712$ ,  $p = 0.000$ ) with job performance. Furthermore, it is concluded that there is a positive, very good and significant relationship between job satisfaction and job performance, ( $R_h = 0.949$ , with  $p = 0.000$ ), that is, as long as satisfaction increases in nurses, then job performance increases.

Keywords: “Satisfaction”, “Job performance”, “Nurse assistance”.

## INTRODUCCIÓN

La enfermería brinda servicios que contribuyen a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas, para realizar su labor la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura institucional donde no en pocas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella (estrés emocional y fatiga por ejemplo: existen condiciones materiales, entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral). Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad.

La satisfacción laboral (SL), es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Esta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo con su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo, por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados.

El desempeño del personal de salud es susceptible de mejorar mediante una supervisión objetiva e imparcial; salarios aceptables y puntuales que repercuten sobre la productividad y calidad de la atención, los incentivos económicos, los permisos para mejorar competencias, mejoras en la infraestructura y condiciones de trabajo que disminuyan los riesgos laborales. Se pueden lograr rápidamente mejoras considerables de la disponibilidad, la competencia, la capacidad de reacción

y la productividad de este colectivo mediante la aplicación de varios instrumentos prácticos y poco costosos.

La profesión de enfermería es una carrera cuya principal función es el cuidado de la salud, y engloba acciones transpersonales, intersubjetivas para preservar la salud y ayudar a las personas a entender la enfermedad, dolor, y ayudar a las personas a adquirir autocontrol, autoconocimiento, etc.

El profesional de enfermería es parte del equipo multidisciplinario de salud y tiene un rol protagónico en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad en la población. Las funciones del profesional de enfermería son la función asistencial, administrativa, educativas y la investigación. La función asistencial del profesional de enfermería está basada en proporcionar cuidados de enfermería con enfoque holístico y personalizando, mediante teoría y métodos propios de la carrera que contribuyan a mejorar los problemas de salud del ser humano para lograr el autocuidado y adaptación del hombre dentro del proceso salud-enfermedad que repercuta en el bienestar y calidad de vida a través de la gestión del cuidado.

## **CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En el tema sobre satisfacción (SL) y desempeño laboral (DL) de enfermería, quienes representan la mitad de los trabajadores en toda la tierra, se ve la necesidad de optimizar sus operaciones tanto como sea posible, por lo tanto, los líderes de hoy quieren maximizar la de sus empleados, estos dos factores están en conflicto, a veces, el personal de salud ve la satisfacción y desempeño laboral como finalidades mutuamente excluyentes, sin embargo, la información muestra que los dos se unen a pesar de que la semejanza entre ellos sigue sin estar clara (1).

El profesional de enfermería está sujeto a rigurosos requisitos hacia una atención de mayor calidad, estos marcos teóricos se basan en teorías de la SL como la categoría de las necesidades de Maslow y la conjetura de los factores de Herzberg, que influyeron en la estructura del trabajo, la satisfacción es el producto del dinamismo de tres diferentes componentes interrelacionados en la clasificación de elementos concernientes con el trabajo, factores relacionados con el trabajo y relaciones interpersonales, estos factores utilizan el inventario de Font-Roch, analizando así los nueve elementos que establecen la SL en lo asistencial hospitalario (2).

En la tesis de Randstad workmonitor global report, los niveles más altos de SL se registraron en México con un 82% de satisfacción de los empleados, India con un 81% y Estados Unidos con un 80%, el país con menor nivel de SL fue Japón (44 %) y Hong Kong (46%) (3). La SL está relacionada con el DL de los empleados, ya que los empleados satisfechos están más interesados en las tareas que realizan, trabajan con rapidez, no cometen errores ni omisiones y siempre están dispuestos a asumir más responsabilidad. Entonces, si las situaciones de trabajo son favorables en comparación con las expectativas del empleado, hará lo mejor que pueda, alineando así las metas de la organización con las suyas.

La SL motiva a los empleados a optimizar su DL, por lo tanto, se debe proporcionar a sus empleados recompensas internas y externas para aumentar su satisfacción y por lo tanto, su productividad (4). Se llevaron a cabo extensas investigaciones, en definitiva, India fue reconocida por ocupar el mejor lugar en relación entre la SL y DL existiendo enormes diferencias entre otros países, lo que puede proporcionar una buena plataforma sobre este tema en futuras investigaciones (5). Por otra parte, en América Latina, México ocupó el mejor lugar en satisfacción laboral con un puntaje de 3.37, por delante de otros países como Brasil y Argentina, según una encuesta de la plataforma Love Mondays. Estas encuestas se califican del 1 al 5, siendo 1 "insatisfecho" y 5 "satisfecho", México teniendo mejores promedios en 4 de las 5 categorías con un puntaje de 3.37. Brasil llegó a 3,29 y Argentina a 3,03 (6).

Un estudio valoró la correlación entre la Influencia de la Calidad de Vida Laboral (CVL) sobre el desempeño de trabajadores en siete nosocomios estatales de la Ciudad de México, los participantes seleccionados con CVL alta presentaron un 69% mayor probabilidad de tener un desempeño organizacional (DO) adecuado. En conclusión, mostro una relación positiva entre CVL y DO (7). En tanto, un estudio que tuvo como objetivo identificar la relación entre la satisfacción del personal

de enfermería y el desempeño laboral del Hospital Chancay y SBS, estudio de diseño descriptivo correlacional transversal no experimental, se midió la satisfacción mediante una encuesta utilizando métodos de observación para evaluar el desempeño laboral siendo el 34,4% de insatisfacción laboral y el desempeño laboral un 44,3%; considerando el resultado afirmó que existe una correlación significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral del personal de enfermería (8). Asimismo, una encuesta realizada por Diario Gestión, con la colaboración de los recursos humanos de diferentes empresas, tuvo como resultados que el 76% de peruanos está insatisfecho con su trabajo, el 20% dice que hay un mal ambiente de trabajo, el 19% de los encuestados dice que su jefe carece de capacidad de liderazgo, el 12% dijo que no están satisfechos con sus sueldos, el 10% dijo que la compañía no registra los logros, y el 7% dijo que no obtuvo ocasión de prosperar y desarrollarse (9).

Dada la importante labor del recurso humano en salud, el interés de entender la correlación entre SL y DL en un hospital PNP que ofrece servicios de salud, se puede observar que a pesar de la semejanza entre ellos sigue sin estar clara, es por esa razón se elabora esta tesis (10).

En razón a las premisas expuestas, surge la interrogante que la investigación pretende responder.

## **1.2. Formulación del problema**

### 1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la satisfacción y el desempeño del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión Importancia de la Tarea y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024?



¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024?

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal o social y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024?

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión beneficios remunerativos y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024?

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

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión Importancia de la Tarea con el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024.

Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo y el desempeño laboral en del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024.

Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal o social y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024.

Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión beneficios remunerativos y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024.

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

### 1.4.1. Teórica

La investigación busca no solo identificar, sino también recrear los pilares fundamentales del liderazgo en el contexto de las organizaciones de atención médica. Esto implica comprender en profundidad cómo se manifiestan el liderazgo, la benevolencia y el respeto en el entorno laboral de los profesionales de la salud. Al basarse en teorías existentes, como las teorías del liderazgo y la motivación en el trabajo, la investigación ofrece un marco sólido para comprender estos conceptos y su impacto en la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital PNP.

La relación entre fenómenos de interés y satisfacción/desempeño laboral, además, de identificar los pilares del liderazgo, la investigación también se centra en comprender la relación entre estos pilares y la satisfacción y el desempeño laboral. Al fundamentarse en teorías que describen estas relaciones, como la teoría de la satisfacción laboral y la teoría de la motivación en el trabajo, se puede proporcionar una comprensión más profunda de cómo factores como el liderazgo, la benevolencia y el respeto influyen en el bienestar y la productividad del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP.

#### 1.4.2. Metodológica

La investigación emplea un enfoque cuantitativo riguroso para recopilar y analizar datos. Este enfoque implica la utilización de métodos y técnicas estadísticas para probar las hipótesis propuestas y analizar la relación entre variables clave, como la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Al utilizar este enfoque, se pueden obtener resultados objetivos y generalizables que contribuyan a la comprensión de los fenómenos estudiados.

La consideración de la población total de enfermeros al diseñar el estudio se tiene en cuenta la población de 80 enfermeros de un hospital PNP. Esto garantiza que los resultados obtenidos sean representativos de la población en su conjunto, lo que aumenta la validez y la fiabilidad de los hallazgos. Además, permite identificar patrones y tendencias que pueden ser específicos de la población de interés

#### 1.4.3. Justificación Práctica:

Uno de los objetivos prácticos de la investigación es proporcionar información relevante para mejorar la gestión de recursos humanos en el sector de la salud. Al comprender mejor cómo los diferentes factores influyen en la satisfacción y el desempeño laboral, se pueden desarrollar estrategias y programas específicos para mejorar el ambiente laboral y la calidad de la atención en un hospital PNP.

Los resultados de la investigación pueden servir como base para la implementación de programas y políticas orientadas a mejorar la satisfacción y el desempeño laboral en un hospital PNP. Por ejemplo, se pueden desarrollar programas de capacitación y desarrollo del liderazgo para los supervisores y gerentes de enfermería, así como iniciativas para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.

Además de proporcionar beneficios prácticos inmediatos, la investigación también contribuye al conocimiento en el área de la salud. Al utilizar herramientas y metodologías validadas, se genera nueva evidencia que puede ser útil para otros investigadores y profesionales del campo. Además, la investigación sienta las bases para investigaciones futuras, proporcionando un punto de partida para estudios más amplios y detallados sobre temas relacionados con la satisfacción y el desempeño laboral en el sector de la salud.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones de la investigación incluyen un acceso limitado a los enfermeros debido a sus horarios ocupados, lo que dificultó la colaboración en la realización de cuestionarios. Se necesitaron múltiples visitas para recopilar datos, lo que aumentó los costos y el tiempo. Esto podría haber introducido sesgos en los resultados y afectado su validez externa. Se sugiere para futuras investigaciones considerar estrategias alternativas, como métodos de recolección de datos más flexibles y colaboraciones con líderes del departamento de enfermería para facilitar la participación del personal de salud. Además, se podría explorar formas de minimizar la necesidad de visitas repetidas para mejorar la eficiencia del estudio.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Ordoñez et al. (11), en Ecuador, en el 2020, realizaron un estudio cuyo objetivo “Determinar la percepción del clima y satisfacción laboral (SL) y su repercusión en el desempeño del talento humano”, se utilizó un estudio cuantitativo, teórica y de campo, muestra con 452 personas. Los resultados revelaron una correlación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral (DL), con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.74. Además, se encontró que la satisfacción laboral incide positivamente en el desempeño del talento humano, con una correlación positiva de 0.566. Estos hallazgos indican que tanto el entorno laboral como la satisfacción laboral están intrínsecamente relacionados y afectan el rendimiento del personal. En última instancia, estos factores pueden influir en la competitividad de la empresa en el mercado, destacando la importancia de promover un clima laboral positivo y fomentar la satisfacción laboral entre los empleados.

Romero et al. (12), en México, en el 2019, realizaron una investigación y tuvieron como objetivo “Determinar la correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral”.

Utilizando un análisis de correlación, buscaron establecer una relación entre dos variables que influyen en la satisfacción laboral. Los resultados mostraron una correlación significativa entre la evaluación integral de la satisfacción y la eficiencia en el trabajo, con un coeficiente de correlación de 0.83 y un valor p de 0.0007, indicando una relación estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99%. Se concluyó que esta relación es directa, fuerte y positiva, lo que implica que un mayor nivel de satisfacción laboral conduce a un mejor desempeño laboral. Este hallazgo resalta la importancia de promover un ambiente laboral que fomente la satisfacción entre los empleados, ya que esto puede tener un impacto positivo en su rendimiento y eficiencia en el trabajo.

Pizarro et al. (13), en Chile, en el 2020, realizaron una investigación y tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y Estado Emocional en los trabajadores de la salud”. Este estudio de asociación contó con la participación de 214 empleados del gobierno. La medición del nivel de satisfacción laboral se realizó utilizando la escala SL (NTP 394). Los resultados obtenidos revelaron una relación altamente significativa, alcanzando hasta un 99%, entre estas variables. Este hallazgo subraya la estrecha conexión entre la satisfacción laboral y el estado emocional de los trabajadores de la salud, lo que destaca la importancia de abordar no solo las condiciones laborales, sino también el bienestar emocional en este sector.

Franco et al. (44) llevaron a cabo una investigación en Colombia, en 2020 con el objetivo de “Identificar la relación entre la satisfacción del docente y factores como el salario, el crecimiento personal, el ambiente laboral, el valor intrínseco y el reconocimiento social”. Para ello, utilizaron la metodología de ecuaciones estructurales, evaluando tanto el modelo de medición (relación ítems-constructo) como el modelo estructural (relación entre

constructos). La muestra consistió en 484 cuestionarios recopilados de docentes de educación secundaria en nueve ciudades diferentes del país. El principal hallazgo del estudio fue que factores como el salario, el valor intrínseco y el reconocimiento social mostraron una correlación positiva con la satisfacción del docente en el desempeño de su labor.

Escobedo et al. (17), en Perú, en el 2019, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Relacionar entre la satisfacción laboral (SL) y desempeño laboral (DL) de los colaboradores de operadores logísticos y agentes internacionales del Callao”. El estudio se desarrolló con 130 personales y fue descriptivo, correlacional, transversal y cuantitativo, las dimensiones de la SL tales como la importancia de la tarea, relaciones laborales existentes, reconocimiento personal y/o social e intereses económicos se correlacionan positivamente con el DL de dichos asociados, si la SL aumentó debido a algunas de las dimensiones mencionadas, donde se encontró una relación positiva y lineal entre SL y el DL.

Cruzado (18), en Cajamarca, en el 2019, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción laboral en el personal de salud”. El estudio se desarrolló con una muestra de 100 personales de salud aplicando una encuesta, en este sentido, se percibe un nivel regular de (83%) y un nivel bajo de (16%). Llegando a la conclusión según los resultados que el 83% está regularmente satisfecho con su trabajo.

Bejarano (19), en Chimbote, en el 2019, realizó un estudio cuyo objetivo “Determinar la relación del desempeño laboral (DL) del personal del área de registro civil en la atención y satisfacción del usuario (SU)”, estudio descriptivo, transversal, muestra de 16 trabajadores de zonas urbanas de Santa y 92 encuestados sobre el DL y satisfacción de

la atención de los empleados. Concluyó que existe una relación reveladora entre desempeño de los empleados y la SL. Si bien ambos muestran un porcentaje superior al 50% y otros se mantiene el rendimiento laboral y el índice de SL.

Boada (20), en Lima, en el 2019 realizó un estudio cuyo objetivo fue “Definir la intensidad de esta relación e identificar qué aspectos específicos de satisfacción laboral son más importantes, por su relación con el desempeño de este puesto”. Hay diferentes formas de medir la satisfacción laboral, como escalas de tipo Likert, utilizan técnicas de entrevista, etc. Métodos directos considerados, cuya ventaja es que su aplicación es más práctica y la desventaja es que no permite verdadero respeto por los trabajadores.

Cuno (21), en Cusco, en el 2019, realizó un estudio cuyo objetivo es precisar “Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño laboral (DL) de los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Pedro, Canchis, Cusco”, bajo un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo, transversal, estudió a 60 empleados, cuyo resultado fue 43,3%, es decir, trabajadores regulares satisfechos, 66,6% con excelente desempeño del trabajo,, lo que le permite concluir que la satisfacción particular del trabajador no repercute en su DL.

Mamani et al. (22), en Arequipa, en el 2019, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación del nivel de felicidad con la satisfacción laboral en los profesionales asistenciales de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa”. Una tesis descriptiva, transversal, correlacional y cuantitativo con una muestra de 172 Enfermeras (os). El análisis se realizó aplicando Chi Cuadrado; al estimar la variable SL el 70.9% de enfermeros quedaron satisfechos laboralmente. En conclusión, existe una significativa relación entre la SL y la felicidad.



Moreno (23), en Lima, en el 2019, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales”. Estudio de corte transversal y correlacional. El cuestionario de Chiang se utilizó como herramienta de evaluación del desempeño y comportamiento laboral para medir la SL y el DL en una muestra de 150 participantes cuyo resultado fue una correlación entre la SL y el DL, pero fue bajo y negativo.

Flores (39), en Lima, en el 2020, realizó un estudio cuyo objetivo del estudio fue “Determinar la relación entre el desempeño profesional y la SL en las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa, Lima, Perú, 2020”. El estudio fue cuantitativo, transversal y de diseño correlacional, se utilizó el cuestionario de Chumpitaz elaborado en el 2017 para evaluar el desempeño profesional y el cuestionario SL-SPC validado por Palma en el 2005 para determinar los niveles de SL en sus siete dimensiones, se tomó una muestra de 30 enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa, los hallazgos indicaron que el 96,7 % mostró niveles altos de desempeño profesional y el 3,3 % nivel medio, mientras que el 93,3 % mostró satisfacción media y el 6,7 % mostró insatisfacción. Hubo una correlación significativa entre el desempeño profesional y la satisfacción en sus dimensiones: condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y condiciones físicas. Las políticas administrativas, el desarrollo personal y la relación con la autoridad tuvieron valores de 0,853 a 0,05, 0,789 a 0,05, 0,739 a 0,05 y 0,739 a 0,05, lo que indica que no hay relación entre el desempeño y las dimensiones de satisfacción de las relaciones interpersonales y el desempeño en las tareas., se encontró una significancia de 0,047 a 0,05 y 0,033 a 0,05, respectivamente, se

encontró que, en el grupo de enfermeras en general, existe una correlación entre el DL y la satisfacción ( $0,000 < 0,05$ ), especialmente en las dimensiones relaciones interpersonales y desempeño de las tareas.

Escalante et al. (40), en el año 2019, realizaron un estudio de investigación que consiste en “Determinar la relación entre desempeño laboral y condiciones de trabajo del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019”. Una investigación no experimental de corte transversal y correlacional se llevó a cabo con una muestra censal de 58 profesionales de enfermería, a los que se les aplicó una encuesta que consistía en dos partes: una de datos generales y otra de organización. Para evaluar, se utilizó la escala de Likert en base a los objetivos y la literatura revisada. Después de completar la encuesta, se llevó a cabo un proceso de revisión y validación de la información donde existe una baja correlación directa y significativa del 5% entre ambas variables en cuanto al DL y su relación con las condiciones de trabajo, con una correlación de Pearson de 0.303 y un valor p de 0,021.

Acevedo et al. (42), en Huancayo, en el año 2021, realizaron un estudio de investigación cuyo objetivo fue “Identificar la relación entre las variables satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo”, para ello, emplearon una metodología cuantitativa, de alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental, la muestra abarcó a 68 trabajadores a quienes se les encuestó, se descubrió que el 59% de los participantes expresaron estar satisfechos y muy satisfechos con la importancia de la tarea, el 62,7% estaban satisfechos con las condiciones de trabajo, el 41% estaba regularmente satisfecho con el reconocimiento personal y social, y el 50% estaba satisfecho con los beneficios económicos, además, se

encontró una relación positiva y significativa. entre las variables significación de la tarea ( $r=73\%$ ), condiciones de trabajo ( $r=64\%$ ), reconocimiento personal/social ( $r=50\%$ ) y beneficios económicos ( $r=52\%$ ) con el DL; por consiguiente, también se determinó la existencia de una correlación positiva entre las variables con un coeficiente de Pearson del 0.7126 representado por el 71%, concluyéndose que una alta satisfacción de los colaboradores se verá reflejado en un adecuado DL productivo.

A su vez, Espinoza (45), en Pacasmayo, en el año 2021, propuso encontrar la relación entre las variables Satisfacción y desempeño laboral en docentes del nivel secundario de la I.E. Gonzalo Ugás Salcedo de Pacasmayo, para ello, empleando una metodología cuantitativa, descriptiva correlacional y no experimental-transversal; la muestra comprendió 25 docentes que fueron encuestados por medio de un cuestionario. Los resultados demostraron que existe relación positiva y alta entre las variables, con una correlación del 80 %, así también, se evidenció correlación positiva entre las dimensiones condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos con el desempeño laboral, con una correlación del 86%, 90% y 84% respectivamente. Concluyéndose que la satisfacción laboral de los docentes repercute considerablemente en su desempeño laboral en la institución educativa, demostrado por el coeficiente de correlación de Spearman = 0.801 y una significancia de  $P=0.01$ , el cual refleja que existe una relación alta y positiva entre ambos constructos.

## **2.2. Bases teóricas**

Arias (24) afirma que “Los fundamentos teóricos implican el desarrollo de amplios conceptos y proposiciones que subyacen a una perspectiva o método para sustentarla y explicar las cuestiones planteadas”. Por naturaleza, pueden dividirse en psicológicos,

filosóficos, pedagógicos, jurídicos, etc., su desarrollo debe comenzar con una breve introducción, en la que se indique el tema objeto de estudio, los conceptos de base teórica y la medición de las citas pertinentes relacionada con el trabajo.

### Satisfacción Laboral

La teoría psicológica de Maslow que estudia la motivación y las necesidades humanas. El psicólogo humanista Abraham Maslow argumentó que nuestro comportamiento se deriva del objetivo de satisfacer ciertas necesidades, que se pueden clasificar según su importancia para nuestro bienestar, en otras palabras, Maslow ideó la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas y argumentó que cuando se satisfacen las necesidades más básicas, las personas desarrollan necesidades y deseos superiores, a partir de esta jerarquía se forma la denominada pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas, la pirámide es una ilustración gráfica que explica cómo el comportamiento humano está subordinado a la satisfacción de necesidades jerárquicas. La pirámide consta de cinco niveles: Necesidades fisiológicas (hambre, sed), necesidades de seguridad (seguridad física y emocional), necesidades sociales (amistad, afecto), necesidades de estima (reconocimiento y respeto) y de autorrealización (crecimiento personal y profesional) (25).

La teoría de Herzberg se conoce como Teoría de la Motivación - Higiene o bifactores. Aseguró que el desempeño de las personas en su trabajo depende de la satisfacción con el ambiente laboral, es importante enfatizar que esta es una teoría basada en la motivación, porque cree que la motivación es lo que impulsa a las personas a trabajar mejor, por eso es tan importante que los objetivos de la empresa estén alineados con los intereses de los empleados, esto explica por qué las personas reaccionan de manera

diferente al trabajo dependiendo de si están satisfechas o insatisfechas, esta teoría fue desarrollada por Herzberg, quien determinó a través de investigaciones que los factores que impulsan a los empleados son factores de higiene y motivadores, por lo tanto, la teoría de Herzberg se conoce como la teoría de la higiene de la motivación, teoría de dos factores de Herzberg la teoría utiliza factores de higiene y de motivación para determinar hasta qué punto las personas están satisfechas o insatisfechas, los factores de higiene se refieren a las necesidades básicas identificadas en la pirámide de Maslow, porque tiene que ver con satisfacer necesidades fisiológicas y de seguridad, sin embargo, los factores motivacionales están relacionados con las necesidades secundarias, incluidas las necesidades sociales y las necesidades de autorrealización (26).

Locke (27). define la satisfacción laboral como "Un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de un sujeto de su experiencia laboral o de la respuesta emocional de un individuo hacia él o ella".

Berrocal et al. (28). la satisfacción puede entenderse el cómo trabajar hacia un estado emocional positivo asociado a la experiencia laboral, en base a su actitud hacia el trabajo en base a valores y creencias que los empleados se desarrollan a partir de su trabajo, por eso es transcendental brinda un servicio de calidad.

Según Sánchez et al. (29), la satisfacción laboral es la percepción que causa estados emocionales es definitivamente una relación con las actitudes individuales en diferentes situaciones de trabajo, este tema se considera de gran interés para todas las empresas que, por este motivo, se han realizado numerosos estudios para conocer los factores que influyen para el bienestar de los empleados.

### Teoría de la Satisfacción Laboral – Meliá et al. (30)

En el año 1989 desarrollaron una teoría de la SL en un contexto organizacional el Cuestionario de Satisfacción S20/23 para explicar el comportamiento de las personas en el entorno laboral.

El propósito de este artículo es difundir el Cuestionario de SL S20/23, que tiene como objetivo obtener evaluaciones útiles e informativas de la satisfacción laboral, teniendo en cuenta la motivación y las limitaciones de tiempo a las que los sujetos suelen estar expuestos en un contexto organizacional. Se puede considerar significativo el nivel de confiabilidad y validez del cuestionario S20/23, que permite medir la satisfacción de manera general y caracterizar cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación (30).

### Teoría de la Satisfacción Laboral – Palma (31) en el año 2005

#### Definición conceptual

Se define como un conjunto de cualidades o emociones que los compañeros de trabajo manifiestan en su trabajo relacionados con aspectos tales como beneficios laborales, relaciones con los miembros de la empresa, desarrollo personal, condiciones físicas o materiales que facilitan el desempeño de las tareas (31).

#### Definición operacional

Evalúe los datos en función a los factores de Importancia de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento social o personal, Beneficios remunerativos, para determinar los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital PNP (31).

### Dimensiones de satisfacción laboral

1. Importancia de la Tarea: Habilidades laborales relacionadas con las características desempeño, aportes materiales o tareas específicas.
2. Condiciones Laborales: Son actividades laborales cuyos valores son las prácticas lícitas.
3. Reconocimiento personal o social: Es el reconocimiento de la voluntad de trabajar por un determinado desempeño o metas planteados.
4. Beneficios remunerativos: incentivos por las tareas asignadas y los resultados del trabajo arduo.

### Instrumentos de satisfacción laboral

Se utilizó la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo elaborada en el 2005, de 27 ítems que mide cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios remunerativos, se utilizó una escala ordinal tipo Likert para la medición (baja, media, alta) (31).

### Desempeño laboral

Boada (25), “Destacan como factores condicionantes del desempeño de los trabajadores los factores materiales y tecnológicos utilizados en los procesos productivos de intereses y servicios, el clima de trabajo, la simplificación en la disposición de tareas, dedicación y bono humana. Estos factores unánimemente hacen que el trabajador centre sus tareas creativas y de disposición unipersonal”.

Para Rotundo et al. (32), la disciplina DL suele definirse como “comportamientos o accione que son relevantes para los objetivos de la organización”. Atravesar, por lo tanto, el DL se define en términos del comportamiento o las acciones de los empleados,

no los resultados de estas actividades, además, la ejecución del trabajo incluye el comportamiento que está bajo el control del individuo, por lo tanto, excluye el comportamiento restricciones a su alrededor.

Grisales et al. (15). Los resultados de la prospección de mucha educación proponen la vida una igualdad positiva entre el bienestar lectivo y el desempeño unipersonal en el trabajo, pero la sujeción entre ambas es más compleja y nunca puede descubrirse como una simple suma de actuaciones individuales y factores comunes.

### Teoría del Desempeño Laboral

Chiavenato (8) define como la eficacia del trabajo realizado por cada practicante al que se dirige, cómo se ha desarrollado la persona en su rol profesional y si ha cumplido con sus responsabilidades y metas específicas del período o metas relacionadas con habilidades, características y necesidades individuales.

### Dimensiones de desempeño laboral

1. Competencias cognitivas: Capacidades mentales, conocimientos y habilidades de razonamiento sobre la información obtenida; Espíritu innovador - Habilidades organizativas - Resolución de conflictos.
2. Competencias actitudinales y sociales: Habilidades que posee cada individuo, desarrollo, resultados satisfactorios alcanzados, organización y negocio, respeto por las personas el medio ambiente y la vida, un compromiso ético.
3. Competencias de capacidad técnica: Especificaciones qué tan bien los empleados aplican sus conocimientos en sus trabajos sea específico y técnico. Actitud de trabajo - Hábitos de pensamiento.

### Instrumento de medición del desempeño laboral (DL)



La técnica utilizada fue un método de encuesta mediante cuestionarios para conocer las características demográficas del personal de enfermería y evaluar su DL a través de un cuestionario de evaluación del DL por competencias, que permitió medir de manera efectiva las variables propuestas; este fue el instrumento de ~~Jose~~ Díaz Reátegui y Karina Gaviria Torres (33).

### 2.3. Formulación de hipótesis

#### 2.3.1. Hipótesis general

Hi= Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería.

Ho= No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería.

#### 2.3.2. Hipótesis específicas

Hi= Existe relación directa y significativa entre la SL en la dimensión Importancia de la tarea y el DL del personal asistencial de enfermería.

Ho= No existe relación directa y significativa entre la SL en la dimensión Importancia de la tarea y el DL del personal asistencial de enfermería.

Hi= Existe relación directa y significativa entre la SL en la dimensión condiciones laborales y el DL del personal asistencial de enfermería.

Ho= No relación directa y significativa entre la SL en la dimensión condiciones laborales y el DL del personal asistencial de enfermería.

Hi= Existe relación directa y significativa entre la SL en la dimensión reconocimiento personal o social y el DL del personal asistencial de enfermería.

Ho= No existe relación directa y significativa entre la SL en la dimensión reconocimiento personal o social y el DL del personal asistencial de enfermería.

Hi= Existe relación directa y significativa entre la SL en la dimensión beneficios remunerativos y el DL del personal asistencial de enfermería.

Ho= No relación directa y significativa entre la SL en la dimensión beneficios remunerativos y el DL del personal asistencial de enfermería.

## **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA**

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

El método de estudio es hipotético deductivo, este método consiste en un proceso secuencial y validado con pasos bien estructurados que parten de una idea que, una vez definida, conduce a una especificación detallada de la pregunta de investigación, los objetivos y el marco teórico, por otro lado, partir de una pregunta de investigación, formular hipótesis y definir variables, analizarlas con métodos estadísticos y finalmente, sacar conclusiones (34).

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

El enfoque del estudio es cuantitativo porque la realidad no cambia debido a observar o medir datos cuantitativos (numéricos) que serán analizados y procesados para darle sentido, ayudándonos a crear nuevos conocimientos o ampliar conocimientos ya creados y replicables (29).

### 3.3. Tipo de investigación

De tipo aplicada, porque busca resolver el problema por medio de la práctica del enfoque y consolidación del conocimiento la solución del problema planteado dentro de la investigación del presente estudio (34).

### 3.4. Diseño de la investigación

Para Hernández et al. (33), los diseños de investigación son no experimentales porque “se llevaron a cabo sin manipulación deliberada de variables y para efectos de su análisis describen únicamente fenómenos en condiciones naturales”, también el diseño es transversal porque estudia “fenómenos reales en el mundo a un momento dado.

Es de corte transversal. Según Cvetković et al. (35), los estudios observacionales transversales pueden ser de tipo descriptivos o también analíticos dependiendo del objetivo general, este diseño es rápido, económico y permite el cálculo directo de la prevalencia de una condición. Se busca una descripción y análisis de la ocurrencia de variables e interrelaciones en un único periodo de tiempo.

El estudio es correlacional. Según Hernández et al. (34), el propósito de este tipo de investigación es comprender el grado de asociación o correlación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una determinada muestra o contexto.

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población:

Según Hernández et al. (34), la población es la totalidad del fenómeno a investigar, donde las unidades de población tienen una característica común que se estudia y da origen a la investigación. Por lo tanto, el presente estudio estará constituido por todos los profesionales que cumplen las condiciones establecidas por el

investigador para participar en el estudio.

En este estudio, la población es finita, es decir, está conformado por la población total de 80 profesionales asistenciales de enfermería que laboran en un hospital PNP.

#### Muestra:

En este estudio se establece una muestra censal, según Hernández et al. (34), una muestra es esencialmente un subconjunto de una población, es decir, es un subconjunto de 80 profesionales asistenciales de enfermería que laboran en un hospital PNP que pertenecen a un conjunto definido por una característica denominada población.

#### Muestreo:

Se aplicó el muestreo censal ya que participará toda la población.

#### Criterios de inclusión y exclusión:

##### Inclusión:

- Personal profesional de enfermería que trabaja en un hospital PNP y que trabaje más de un mes.
- Personal profesional de enfermería que estuvieron de acuerdo en cooperar y firmar voluntariamente el consentimiento informado.

##### Exclusión

- Se excluyó a profesionales asistenciales de enfermería con licencia o de vacaciones.
- Se excluyó a profesionales asistenciales de enfermería con alteraciones mentales.
- Se excluyó a profesionales asistenciales de enfermería que tienen sanción o están en situación de disponibilidad por medida disciplinaria.

### 3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable Dependiente: SL

Variable Independiente: DL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Satisfacción Laboral	Locke (27) define la satisfacción laboral como "Un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de un sujeto de su experiencia laboral o de la respuesta emocional de un individuo hacia él o ella".	Evaluación basada en datos sobre factores de importancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento social o personal, beneficios de remunerativos para evaluar el nivel de SL de los usuarios de enfermería.	Importancia de la tarea	Habilidades de trabajo como atributos de ejecución. Contribución material Labor particular.	Ordinal	Nivel alto (> 85 puntos)
			Condiciones Laborales	Actividades laborales que se valoran por medio de las practicas legales.		Nivel medio (64 a 85 puntos)
						Nivel bajo (<64 puntos)

			Reconocimiento personal o social	Auto reconocimiento del trabajo realizado alcanzando sus logros o metas		
			Beneficios remunerativos	Incentivos económicos de las tareas como resultado de la labor ardua.		
Desempeño Laboral	Chiavenato (33). El desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos de los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la empresa. En realidad, afirma que el DL positivo es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.	Evaluación basada en datos sobre factores de Capacidades cognitivas, Capacidades sociales, Capacidades técnicas, para evaluar el nivel de DL de los usuarios de enfermería.	Capacidades cognitivas	Espíritu emprendedor e innovador. Solución de problemas. Capacidad de organización y planificación.	Ordinal	Nivel alto (>79 puntos)
			Capacidades sociales	Respeto por las personas, el medio ambiente y la vida. Compromiso ético. Trabajo en equipo		Nivel medio (60 a 79 puntos)
			Capacidades técnicas	Hábitos de pensamiento. Actitud frente al trabajo.		Nivel bajo (< 60 puntos)

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

#### 3.7.1. Técnica

La técnica empleada es la encuesta según Casas et al. (35), la técnica de la encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación porque permite una recolección y procesamiento de datos rápidos y eficientes en el campo de la salud.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

##### Satisfacción Laboral

El instrumento fue creado por Sonia Palma Carrillo (31), en el año 1999 en Lima-Perú y adaptado por Cruz (38), en el año 2019, consta de 36 ítems o reactivos a los cuales los sujetos atribuyen valores en una escala ascendente escala de respuesta: varía de 1 – 5. Escala valorativa para la medición de la satisfacción, mediante la escala de Likert, en un rango que va desde, 01 total desacuerdo, 02 en desacuerdo, 03 Indeciso, 04 de acuerdo, 05 totalmente de acuerdo, el total acumulado de los puntos genera una clasificación de la SL de enfermería (72): Nivel alto (> 85 puntos), Nivel medio (64 a 85 puntos), Nivel bajo (<64 puntos).

##### Desempeño Laboral

El instrumento fue creado por Díaz et al. (33), en el año 2013 y adaptada por Merino et al. (39), en el año 2022, consta de 21 ítems o reactivos a los cuales los sujetos atribuyen valores en una escala ascendente, escala de respuesta que varía de 0 – 3. Escala: Nunca (0), algunas veces (1), frecuentemente (2) y siempre (3). El total acumulado de los puntos generan una clasificación de la satisfacción desempeño laboral de enfermería: Nivel alto (> 79 puntos), Nivel medio (60 a 79 puntos) y Nivel bajo (<60 puntos)



### 3.7.3. Validación

La característica más importante de una prueba según Hernández et al. es la validez, que es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir. Al referirse a la validez relativa un criterio, definen a éste como la medida en que los resultados de la prueba se asocian con alguna otra medida de la misma aptitud, se refiere al grado que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir, la validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) (34).

Asimismo, para la validez del cuestionario de satisfacción laboral se realizó a 3 expertos, se evaluó mediante el V Aiken obteniendo resultado de 95%, existiendo un acuerdo muy alto inter-observador (ver anexo 9).

Asimismo, para la validez del cuestionario desempeño laboral se realizó a 3 expertos, se evaluó mediante el V Aiken obteniendo resultado de 95.3%, existiendo un acuerdo muy alto inter-observador (ver anexo 9).

### 3.7.4. Confiabilidad

Los instrumentos utilizados para la evaluación han superado satisfactoriamente las pruebas de fiabilidad estadística. Esto demuestra que los resultados obtenidos con estas herramientas son consistentes y confiables para la toma de decisiones o la interpretación de datos en un contexto de evaluación. Este resultado debe tenerse en cuenta a la hora de analizar los resultados de la evaluación y tomar decisiones en base a ellos.

El 01 de enero del 2024 se realizó la prueba piloto dirigida a 20 trabajadores del

establecimiento hospitalario, quienes desarrollaron los instrumentos y luego fueron sometidos a las pruebas estadísticas alfa de Cronbach

### **Instrumento satisfacción laboral**

Palma (31) utilizó el método de consistencia interna. Se utilizó la encuesta creada por Sonia Palma y adaptado por Cruz (38) en el año 2019 y está compuesta por veintisiete ítems de su escala de satisfacción laboral, conceptualizando los cuatro factores en su manual; siendo la significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y beneficios económicos, se medirá mediante escala ordinal tipo Likert. El coeficiente alfa de Cronbach para la puntuación total del ítem nos permitió estimar una confiabilidad de 0,95 (ver anexo 8)

.

### **Instrumento desempeño laboral**

El instrumento para medir esta variable es un cuestionario en formato de desempeño laboral basado en competencias creado por Díaz et al., adaptado por Merino (39) en el año 2022, el cual consta de 21 ítems divididos en 3 dimensiones: Competencias cognitivas, competencias actitudinales y sociales, competencias de capacidades técnicas. Se evaluó en una escala ordinal tipo Likert. El coeficiente alfa de Cronbach para la puntuación total del ítem nos permitió estimar una confiabilidad de 0.93 (ver anexo 8).

.

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

#### Procesamiento de datos

Para usar el instrumento, primero se solicitó la autorización de la universidad para llevar a cabo la investigación. Después de obtener la autorización, se solicitó la autorización de la alta dirección en un hospital PNP para usar el instrumento.

El proceso de recopilación de datos tomará el íntegro de todos los turnos programados a los trabajadores de enfermería; cada enfermera(o) tuvo 25 minutos en promedio para desarrollar los cuestionarios y responder a cualquier duda.

La fecha de levantamiento se llevó a cabo de manera presencial, cumpliendo con todos los protocolos de salud requeridos. Las enfermeras (os) de consultorios externos optaron por responder de manera virtual, verificando que tenían un teléfono celular y el programa WhatsApp instalado para la descarga de los cuestionarios.

#### Análisis de datos

Los datos fueron ingresados al programa en una base de datos. Excel 2010, a partir de la cual serán utilizados para el análisis estadístico descriptivo, por medio del programa SPSS v. 20.0. El análisis realizado fue principalmente correlacional, descriptivo. Se describió cada variable en tablas expresados en frecuencias y porcentajes, para las categóricas o nominales se realizó el coeficiente de correlación de Spearman, para todas las pruebas se tuvo como nivel de significancia un valor  $\alpha=0.05$ .

### 3.9. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación fue revisado y aprobado por el comité de ética de la escuela de posgrado durante el proceso de tesis. El Comité aprobó este trabajo de investigación luego de considerar los alegatos formulados, quienes emitieron el acta del Exp. 1104-2023 (Anexo 03). Se basa en la regulación nacional e Internacional, procedimientos metodológicos de investigación utilizando herramientas apropiadas para recopilar datos y realizar la investigación permaneciendo anónimo el grupo de profesionales encuestados. Ver ley núm. 29733 Ley de Protección de datos personales. Proporcionar a los participantes formularios de consentimiento informado para confirmar su participación voluntaria

#### Principio de Justicia

Este es un comportamiento similar que no se recomienda ni se espera. Cualquier forma de discriminación contra los miembros durante este período. Investigación.

#### Principio de Autonomía

Es el respeto por las acciones realizadas por los participantes, es decir. Se les considera seres autónomos y son libres de considerar lo que Estudios necesarios.

#### Principio de Beneficencia

Una vez que los resultados finales estén disponibles, se enviarán a Talento inmediatamente. Personas desarrollan estrategia para que hospitales de la PNP ayuden a los profesionales Base teórica y SL durante el empleo en el servicio de enfermería.

#### Principio de no Maleficencia

Según Ferro (79), no se debe fomentar deliberadamente el daño a un paciente para evitar consecuencias psicológicas y/o físicas. Se informó a los participantes del estudio no enfrentaron ningún peligro para su salud física o mental.

#### Consentimiento Informado

Báez et al. (80) lo definen como "El consentimiento informado es el proceso mediante el cual se entrelazan la comunicación y la información entre el individuo y el investigador, proceso que culmina cuando el individuo se niega o acepta participar en la investigación". Comprender los beneficios, riesgos, derechos y confiabilidad.

## CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Los resultados de la investigación incluyeron:

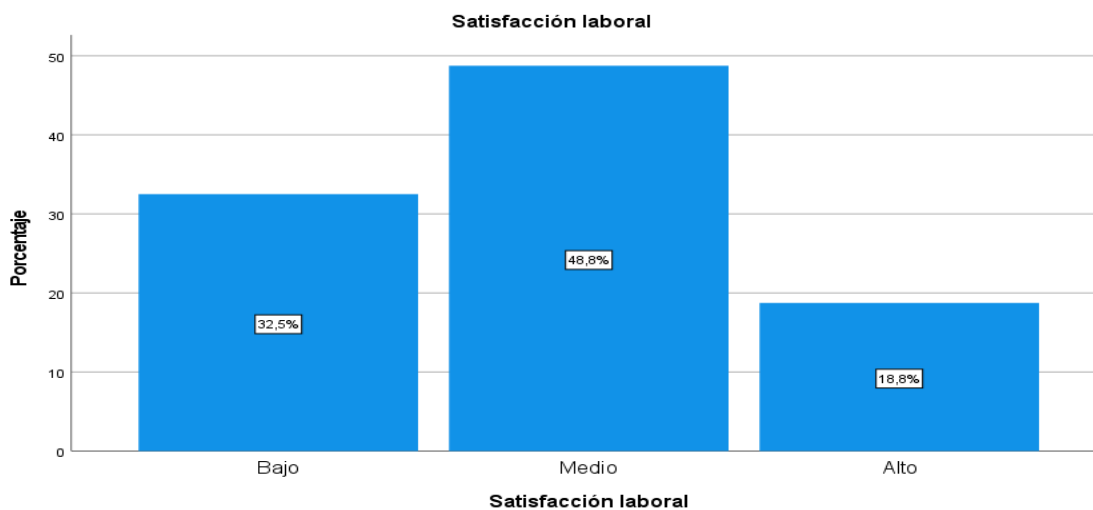
**Tabla 1.** Datos generales del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024

DATOS GENERALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
<b>EDAD</b>	20-30 años	31	39%
	31-40 año	40	50%
	41-50 años	9	11%
	Total	80	100%
<b>ESTADO CIVIL</b>	Soltera	40	50%
	Casada	35	44%
	Divorciada	5	6%
<b>CONDICIÓN LABORAL</b>	Total	80	100%
	Cas	26	33%
	Estable	54	68%
	Total	80	100%

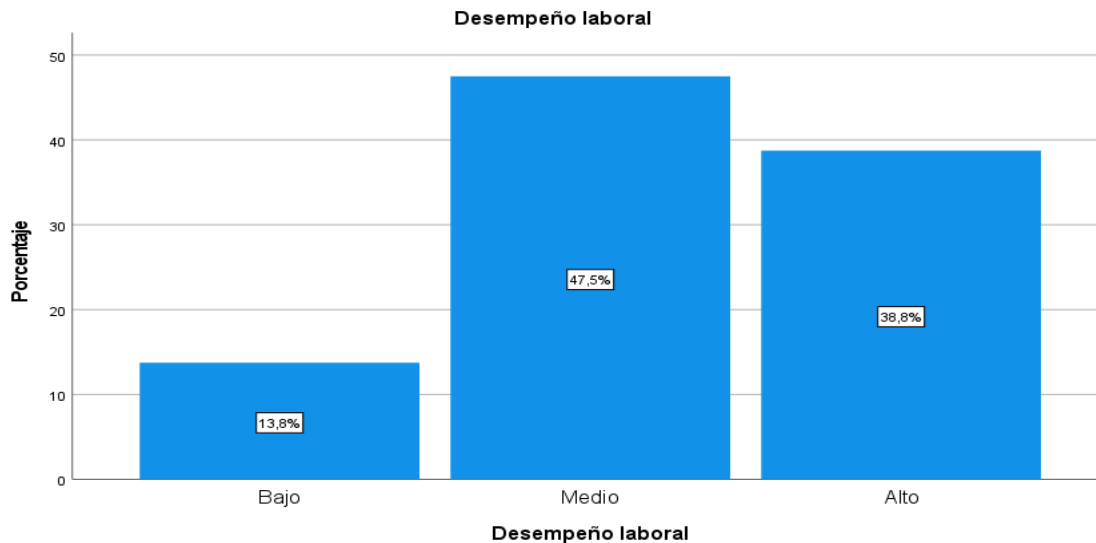
Nota: Elaboración propia

La Tabla 1 muestra que el 50% de la población muestral tiene entre 31 y 40 años, el 39 % tiene entre 20 y 30 años y el 11 % tiene entre 41 y 50 años son solteras, el 44 % están casados y el 6 % están divorciados, en cuanto a su condición laboral, el 68 % tiene contrato estable y el 33 % tiene contrato CAS.

**Figura 1.** SL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024



Observamos que la Figura 1, detalla que la variable SL presenta un nivel medio de 48,8% en una población muestral.

**Figura 2.** DL del personal asistencial de Enfermería de un Hospital PNP, 2024

La Figura 2, detalla que la variable DL presenta un nivel medio de 47.5% en la población muestral

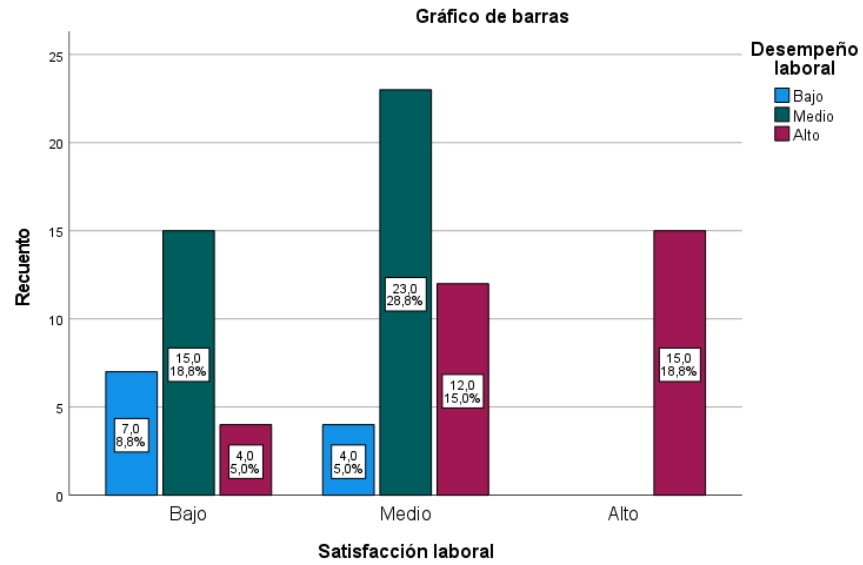
**Tabla 2.** Satisfacción y DL del personal asistencial de enfermería de un Hospital PNP, 2024

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción laboral Bajo	Recuento	7	15	4	26
	% del total	8,8%	18,8%	5,0%	32,5%
Medio	Recuento	4	23	12	39
	% del total	5,0%	28,7%	15,0%	48,8%
Alto	Recuento	0	0	15	15
	% del total	0,0%	0,0%	18,8%	18,8%
Total	Recuento	11	38	31	80
	% del total	13,8%	47,5%	38,8%	100,0%

Nota: Extraída del programa SPSS 27.0

En la tabla 2, Se observa que del cruce de información: el nivel de satisfacción alto o converge con el nivel alto de DL en un 18,8%; el nivel de satisfacción bajo converge con el nivel bajo de DL en un 8,8%.





**Figura 3.** Satisfacción y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP,

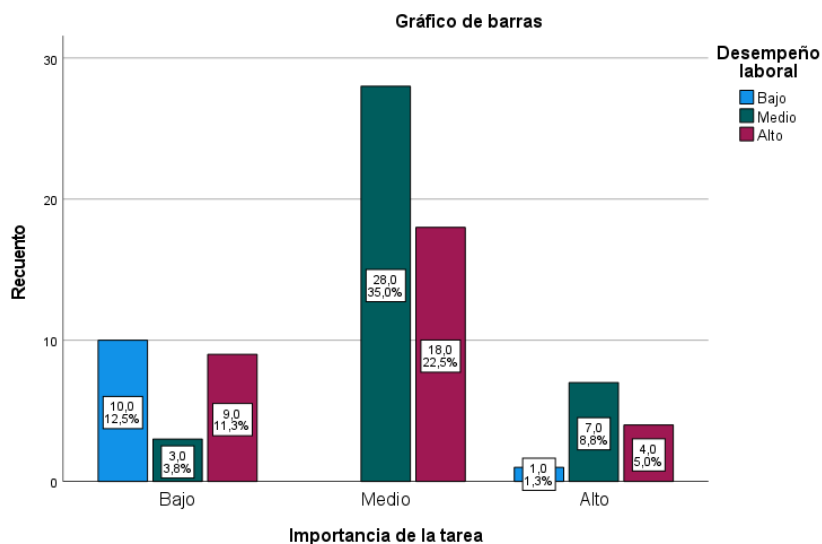
2024

**Tabla 5.** Importancia de tarea y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Importancia de la tarea	Bajo	Recuento	10	3	9	22
		% del total	12,5%	3,8%	11,3%	27,5%
	Medio	Recuento	0	28	18	46
		% del total	0,0%	35,0%	22,5%	57,5%
	Alto	Recuento	1	7	4	12
		% del total	1,3%	8,8%	5,0%	15,0%
Total		Recuento	11	38	31	80
		% del total	13,8%	47,5%	38,8%	100,0%

Nota: Extraída del programa SPSS 27.0

En la tabla 5, se observa que del cruce de información: el nivel de satisfacción alto en la dimensión importancia de tarea converge con el nivel medio de DL en un 22,5%; el nivel de satisfacción bajo converge con el nivel bajo de DL en un 12,5%.



**Figura 5.** Importancia de tarea y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital

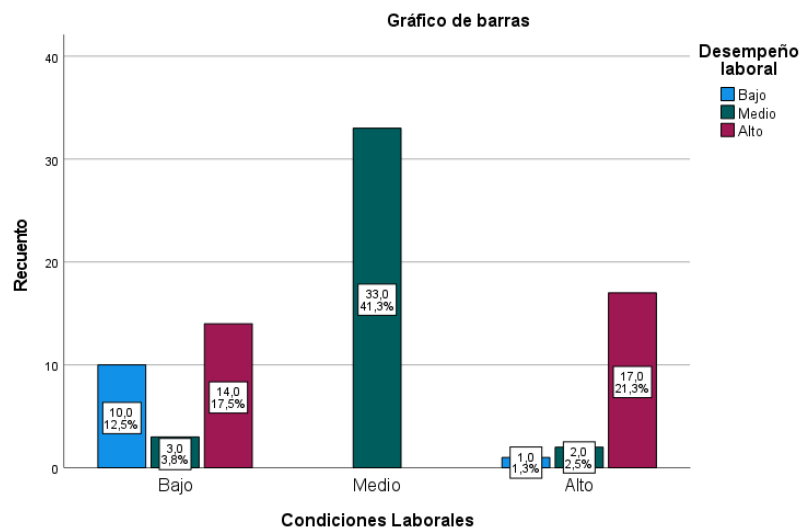
PNP, 2024

**Tabla 6.** Condiciones laborales y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024

Condiciones Laborales		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	10	3	14	27
	% del total	12,5%	3,8%	17,5%	33,8%
Medio	Recuento	0	33	0	33
	% del total	0,0%	41,3%	0,0%	41,3%
Alto	Recuento	1	2	17	20
	% del total	1,3%	2,5%	21,3%	25,0%
Total	Recuento	11	38	31	80
	% del total	13,8%	47,5%	38,8%	100,0%

Nota: Extraída del programa SPSS 27.0

En la tabla 6, se observa que del cruce de información: el nivel de satisfacción alto en la dimensión condiciones laborales converge con el nivel alto de DL en un 21,3%; el nivel de satisfacción bajo converge con el nivel bajo de DL en un 12,5%.



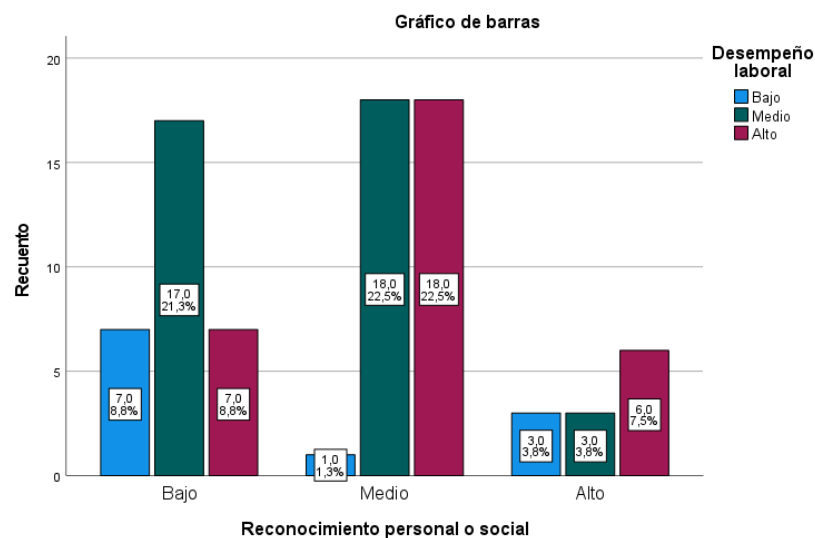
**Figura 6.** Condiciones laborales y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024.

**Tabla 7.** Reconocimiento personal o social y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024.

		Desempeño laboral				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Reconocimiento personal o social	Bajo	Recuento	7	17	7	31
		% del total	8,8%	21,3%	8,8%	38,8%
	Medio	Recuento	1	18	18	37
		% del total	1,3%	22,5%	22,5%	46,3%
	Alto	Recuento	3	3	6	12
		% del total	3,8%	3,8%	7,5%	15,0%
Total	Recuento	11	38	31	80	
	% del total	13,8%	47,5%	38,8%	100,0%	

Nota: Extraída del programa SPSS 27.0

En la tabla 7, Se observa que, del cruce de información, el nivel de satisfacción alto en la dimensión Reconocimiento personal o social converge con el nivel medio de DL en un 22,5%; el nivel de satisfacción bajo converge con el nivel bajo de DL en un 8,8%.



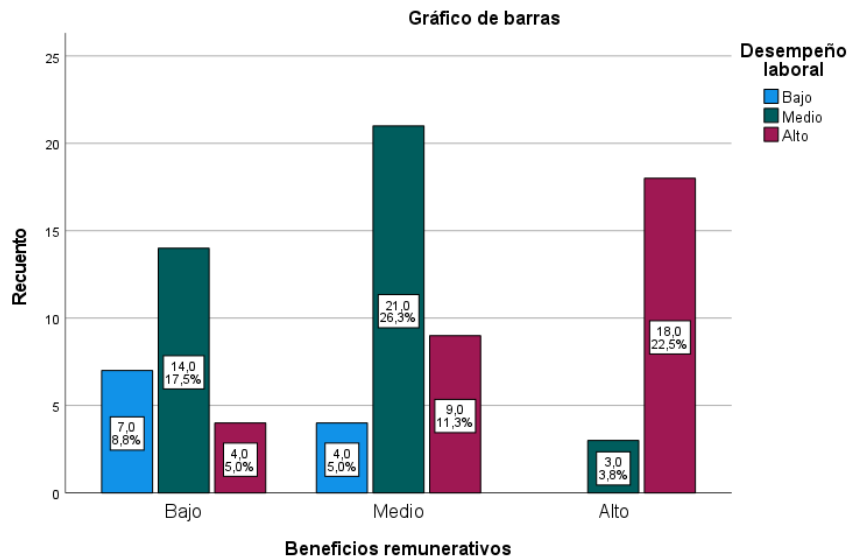
**Figura 7.** Reconocimiento personal o social y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024.

**Tabla 8.** Beneficios remunerativos y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP Lima, 2024.

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Beneficios remunerativos	Bajo	Recuento	7	14	4	25
		% del total	8,8%	17,5%	5,0%	31,3%
	Medio	Recuento	4	21	9	34
		% del total	5,0%	26,3%	11,3%	42,5%
	Alto	Recuento	0	3	18	21
		% del total	0,0%	3,8%	22,5%	26,3%
Total	Recuento	11	38	31	80	
	% del total	13,8%	47,5%	38,8%	100,0%	

Nota: Extraída del programa SPSS 27.0

En la tabla 8, se observa que del cruce de información, el nivel de satisfacción alto en la dimensión beneficios remunerativos converge con el nivel alto de DL en un 22,5%; el nivel de satisfacción bajo converge con el nivel bajo de DL en un 8,8%.



**Figura 8.** Beneficios remunerativos y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

Las variables son cuantitativas, dado que se estableció un puntaje por cada dimensión mediante la puntuación de Likert que fue medio en cada pregunta o ítems del instrumento.

La prueba de normalidad se aplica con variables cuantitativas, dado que nuestras dimensiones de la variable satisfacción son puntajes que se estableció a partir de la suma de los puntajes medidos por Likert (1,2,3,4,5) de ítem, por lo tanto, al sumar los ítems que corresponda a cada dimensión estamos obteniendo puntaje dimensión es decir una variable cuantitativa.

Antes de realizar una prueba estadística, se evaluó si la información presentaba un comportamiento normal mediante el uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y la prueba de Shapiro-Wilk.

Los criterios de aplicación serán los siguientes: si la muestra es superior a 50, se utilizará Kolmogorov y si es inferior a 50, se utilizará Shapiro-Wilk. Para fines de la investigación, se utilizará Kolmogorov si la muestra es superior a 50.

Ho: La distribución de la variable es normal.

Ha: La distribución normal de la variable es inexistente.

El grado de significancia es de  $\alpha = 0.05$ .

Regla de decisión: Aceptamos la Ha y rechazamos el Ho si p valor  $< 0.05$ .

Aceptamos Ho y rechazamos Ha si p valor es superior a 0.05.

**Tabla 9.** Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Satisfacción laboral	Desempeño laboral
N	80	80
Estadístico de prueba	,235	,172
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>	,000	,000

Según la tabla 9, se rechazó el  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ , lo que indica que la data no tiene una distribución normal. Como resultado, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, una correlación no paramétrica que midió el nivel o grado de relación entre las dos variables.

Además, se utilizó el valor de rho de Spearman para evaluar la fuerza de relación entre las variables. Esto se hizo utilizando la siguiente recta numérica, donde el valor obtenido está más cercano a -1 y 1 es óptimo. El número 0, que está más cerca, indica que la fuerza de relación es nula.

Las variables no son cualitativas son cuantitativas, el fundamento principal de aplicar Spearman radica en que las variables cuantitativas de cada dimensión y las variables generales no presentan normalidad



Rivera et al. El manual de procesamiento estadístico utilizando SPSS para la investigación. La Universidad Norbert Wiener. Lima, 2024.

### Hipótesis general

$H_i$ = Existe relación directa y significativa entre SL y DL del personal asistencial de enfermería.

$H_o$ = No existe relación directa y significativa entre SL y DL del personal asistencial de enfermería.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  (5%)

Función de prueba: rho de Spearman

Regla de decisión:  $p(\text{Sig}) < \alpha$  elegido (0,05), se rechaza  $H_o$  y se acepta  $H_a$ .

$p(\text{Sig}) \geq \alpha$  elegido, se acepta  $H_o$  y se rechaza  $H_a$ .

**Tabla 10.** Satisfacción y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP,

2024

			Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho Spearman	de Satisfacción laboral	Coeficiente correlación	de 1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente correlación	de ,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

La tabla 10 muestra una relación muy positiva y favorable, ya que el grado de relación entre las variables examinadas es igual a 0,969, según el valor de rho de Spearman.

Además, se encontró que  $p=0.000$ , menor al valor esperado de  $\alpha = 0.05$ , lo que indica que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza el  $H_o$  y se acepta la  $H_a$ , lo que significa que



las variables tienen una relación positiva, muy buena y significativa. En otras palabras, un mayor nivel de SL se asocia con un mayor nivel de desempeño laboral.

Hipótesis específica 1

Existe una relación directa y significativa entre la SL del personal asistencial de Enfermería y el DL en la dimensión importancia de la tarea.

No hay una relación directa y significativa entre la SL y la importancia de la tarea para el personal asistencial de Enfermería.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Función de prueba: rho de Spearman

Regla de decisión:  $p(\text{Sig}) < \alpha$  elegido, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ .

$p(\text{Sig}) \geq \alpha$  elegido, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$ .

**Tabla 11,** Importancia de la tarea y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP 2024

Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de 1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Importancia de la tarea	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de ,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**La tabla 11,** muestra una relación muy positiva y favorable, ya que el grado de relación entre las variables examinadas es igual a 0,937, según el valor de rho de Spearman.

Además, se encontró que  $p = 0.000$ , que es menor al valor esperado de  $\alpha = 0.05$ , fue encontrado, lo que indica que la relación es significativa. Como resultado, se rechaza  $H_0$  y se

acepta  $H_1$  = El desempeño laboral y la satisfacción laboral en la dimensión Importancia de la tarea están correlacionados de manera directa, muy buena y significativa. En otras palabras, a mayor satisfacción con la importancia de la tarea, mejor desempeño laboral.

### Hipótesis específica 2

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería.

No hay una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en el aspecto de las condiciones laborales y el desempeño laboral de los enfermeros asistenciales.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Función de prueba: rho de Spearman

Regla de decisión:  $p(\text{Sig}) < \alpha$  elegido, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ .

$p(\text{Sig}) \geq \alpha$  elegido, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$ .

**Tabla 12.** Condiciones laborales y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024

			Desempeño laboral	Condiciones Laborales
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Condiciones Laborales	Coefficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

La tabla 12 muestra una relación muy positiva y favorable, ya que el grado de relación entre las variables examinadas es igual a 0.979, según el valor de rho de Spearman.

Además, la significancia encontrada fue inferior a 0.01, lo que indica que la relación es significativa, ya que el valor propuesto de p fue menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_i$  = Existe una correlación directa, muy buena y significativa entre la satisfacción

laboral en la dimensión de las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería. En otras palabras, a mayor satisfacción en las condiciones laborales, mejor desempeño laboral.

### Hipótesis específica 3

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión de reconocimiento personal o social y el desempeño laboral de los enfermeros asistenciales.

No hay una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión de reconocimiento social o personal y el desempeño laboral de los enfermeros asistenciales.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Función de prueba: rho de Spearman

Regla de decisión:  $p(\text{Sig}) < \alpha$  elegido, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ .

$p(\text{Sig}) \geq \alpha$  elegido, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$ .

**Tabla 13.** Reconocimiento personal o social y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024

			Desempeño laboral	Reconocimien to personal o social
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente correlación	de 1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Reconocimiento personal o social	Coefficiente correlación	de ,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

La tabla 13, muestra una relación positiva y favorable, ya que el grado de relación entre las variables examinadas es igual a 0.747, según el valor de rho de Spearman.

Además, se encontró que  $p=0.000$ , menor al valor esperado de  $\alpha = 0.05$ , lo que indica que la relación es significativa. Como resultado, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ . Existe una correlación directa, buena y significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión

reconocimiento personal o social y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería. En otras palabras, a mayor satisfacción sobre el reconocimiento personal o social, mejor desempeño laboral.

Hipótesis específica 4

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral del personal asistencial de enfermería y el desempeño laboral.

No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión de beneficios remunerativos y el desempeño laboral del personal asistencial.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Función de prueba: rho de Spearman

Regla de decisión:  $p(\text{Sig}) < \alpha$  elegido, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ .

$p(\text{Sig}) \geq \alpha$  elegido, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$ .

**Tabla 14.** Reconocimiento Beneficios remunerativos y DL del personal asistencial de enfermería de un hospital PNP, 2024.

			Desempeño laboral	Beneficios remunerativos
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coficiente correlación	de 1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Beneficios remunerativos	Coficiente correlación	de ,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

La tabla 14 muestra una relación positiva y favorable porque el grado de relación entre las variables examinadas es igual a 0.712, según el valor de rho de Spearman.



Además, se encontró que  $p=0.000$ , menor al valor esperado de  $\alpha = 0.05$ , lo que indica que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta que existe una correlación directa, buena y significativa entre el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería y la satisfacción laboral en la dimensión beneficios remunerativos, es decir, a mayor satisfacción sobre los beneficios remunerativos mayor desempeño laboral.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

El enfoque de la investigación ha sido responder a cada premisa aplicando instrumentos a la población muestral. Los hallazgos indican que existe una relación directa muy buena y positiva en general ( $R_h=0.969$ ), entre la SL y el DL de los enfermeros en un hospital PNP. Estos resultados coinciden con la investigación internacional de Romero et al. (12), quienes encontraron la relación es estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y desempeño laboral, también coincide con las investigaciones peruanas de Escobedo et al. (17), Bejarano (19) y Moreno (23), quienes concluyeron que existe relación entre la satisfacción laboral (SL) y desempeño laboral (DL), sin embargo, nuestros resultados difieren con la investigación de Cuno (21), quien concluye que la Satisfacción laboral no influye en el desempeño laboral (DL) .

En referencia al resultado obtenido de la variable satisfacción laboral, que se visualiza en la tabla 2, los valores obtenidos fueron de un nivel bajo de 32,5%, nivel medio de 48,8% y un nivel alto de 18,7% en la población muestral, este resultado es similar a la investigación nacional de Cuno (21), quien concluyó que de 60 empleados el 43,3% eran trabajadores regularmente satisfechos.

En el caso de la variable desempeño laboral, que se visualiza que la tabla 3, los valores fueron de un nivel bajo de 13,8%, nivel medio de 47,5% y un nivel alto de 38,8% en la población muestral, estos valores son similares a los de Cuno (21), quien encontró que 66,6% tenía excelente desempeño en el trabajo.

Tomando el resultado obtenido de las hipótesis específica 1, se comprueba que existe relación directa y significativa ( $R_h = 0.937$ ) entre la SL en la dimensión Importancia de la tarea y el DL del personal asistencial de enfermería. Resultados contrapuestos con los de Acevedo et al. (42) quienes encontraron un valor de correlación de 0.73 entre las variables. Respecto a ello, Chiavenato (43) señala que la significancia de la tarea es importante, dado que permite generar un sentido de realización y aporte en la entidad. Asimismo, este resultado coincide con la investigación de Flores (39) encontrando una correlación significativa ( $p < 0.05$ ), sin embargo sale inferior a la intensidad de la correlación (Tau de Kendall 0.24), la diferencia en el grado de intensidad quizás se deba a que la unidad de análisis en la investigación de Flores fue en el centro quirúrgico, donde las enfermeras tengan un grado de presión más intenso en cuanto a los requerimientos de tareas. Estos resultados nos permiten aseverar que a medida que mejora la percepción de la importancia de las tareas la enfermera presentaría buen DL. El desempeño de tareas se refiere a las tareas que realizan los empleados de la institución. Estas actividades se miden a través de la calidad de trabajo que brindan a los usuarios y reflejan el DL de los trabajadores.

Del mismo modo, tomando el resultado obtenido de la hipótesis específica 2 se confronta que existe relación directa y significativa ( $R_h = 0.979$ ) entre la satisfacción laboral en la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral del personal

asistencial de enfermería, estas derivaciones fueron contrastadas con Acevedo et al. (42) que encontraron un valor de correlación del 0.64 entre las premisas, por su parte, Franco et al. (44) encontraron un mayor valor de  $\beta = .869$ ,  $p < 0.1 \%$ , mientras que Espinoza, L. (45) obtuvo una correlación del 86 %. Con esto se entiende la relevancia y relación que tiene para el desempeño las adecuadas condiciones de trabajo en la institución. Respecto a ello, Durán et al. (46) explican que estas condiciones permiten crear un entorno de prestación de servicios adecuados y necesarios para generar calidad de vida laboral; asimismo, Chiavenato (43) señala que estas condiciones permiten la adaptación y el logro de funciones esperadas que permiten favorecer el desempeño. De la misma manera, estos resultados son comparables con la investigación de Escalante et al. (40) encontraron significancia ( $p < 0.05$ ), pero con un grado de asociación inferior a la (Pearson: 0.24) a nuestro estudio, la diferencia en el grado de fuerza de asociación implica que en el servicio de neonatología condiciones laborales no son muy bien vistas. Asimismo, estos resultados nos permiten ratificar que a medida que mejora las condiciones laborales el desempeño laboral de la enfermera es muy probable que mejore. El personal de enfermería espera que exista buena condiciones físicas y materiales, tales como un buen entorno físico y amplio espacio en el lugar de trabajo, así como una buena la limpieza, higiene, salubridad, la iluminación y la ventilación todos estos factores se relacionan con un buen desempeño laboral en las enfermeras. Asimismo, un 12,5% presentaron condiciones laborales de nivel bajo y una percepción baja sobre el DL, Los resultados muestran que las instituciones de salud del estado carecen de infraestructura, materiales y equipos, que en la mayoría de los establecimientos están obsoletos, especialmente el hospital PNP, que es considerado un hospital referencial. Sin embargo, hasta la fecha no

se han tomado medidas para mejorar la infraestructura y el equipo, lo que ha aumentado la demanda de atención médica de nuestra localidad, región y país

Asimismo, según la hipótesis 3, se comprueba que existe relación directa y significativa ( $R_h = 0.747$ ) entre la SL en la dimensión reconocimiento personal y social con el DL del personal asistencial de enfermería. Estas derivaciones fueron cotejadas con los resultados de Acevedo et al. (42) quienes obtuvieron un valor medio de conexión (0.50); por otro lado, Espinoza (45) encontró un valor alto de conexión siendo de 0.90. Estos hallazgos demuestran la variabilidad de los hallazgos en función del contexto del estudio y destacan la importancia del reconocimiento del personal para apoyar su crecimiento. Al respecto, Rubio (47) indica que el reconocimiento es un conjunto de componentes relacionados al trabajo que permiten generar la integración de las metas empresariales y los trabajadores; además Chiavenato (43) señala que de esta forma aumenta el estatus, reputación y orgullo del personal. Estos resultados también nos permiten saber que a medida que mejora el reconocimiento personal y social la enfermera presenta buena satisfacción laboral. Las relaciones sociales son aquellas referentes a las interacciones que tiene el trabajador con sus compañeros y con sus jefes, la posibilidad de recibir apoyo y retroalimentación, de tal forma que favorezca el desarrollo de sus actividades laborales (32). En lo que respecta al desarrollo personal, se señala que la capacitación es una de las actividades esenciales en la adquisición de nuevas habilidades prácticas y cognitivas, así como en la promoción del cumplimiento de los objetivos planteados. Sin embargo, estas actividades tienen el propósito fundamental de promover el crecimiento de las capacidades individuales de los trabajadores. Es por ello, que aquellas personas que inicien y desarrollen estas actividades cosechan muchos beneficios,

ya que se trata de desarrollar el talento disponible en un contexto auto evaluativo y de automotivación (33).

De la misma manera, según la hipótesis 4, se demuestra que existe relación directa y significativa ( $R_h = 0.712$ ) entre la SL en la dimensión beneficios remunerativos con el DL del personal asistencial de Enfermería. Estos resultados se vieron contrarios a lo obtenido por Acevedo et al. (42) en donde se encontró un valor de correlación de 0.52; de la misma manera, con lo encontrado por Espinoza (45) que obtuvo un valor de correlación alto con 0.84; mientras que Franco et al. (44) encontró  $\beta = .313$ ,  $p < 5\%$ . Respecto al tema, Chiavenato (2019) menciona que los beneficios son incentivos monetarios que la empresa otorga para generar un beneficio económico brindando un valor útil en su vida. De la misma manera podemos aseverar que estos resultados nos permiten saber que a medida que mejora el beneficio remunerativo la enfermera presenta buena satisfacción laboral. Los beneficios laborales son aquellas referentes al salario que recibe los trabajadores por su labor realizada. El beneficio remunerativo es considerado como uno de los indicadores que genera mayor insatisfacción laboral lo que repercute en el bajo desempeño laboral. Al comparar este resultado con la literatura (27) se encontró que el personal de un hospital universitario consideraba que el salario era injusto, particularmente en nuestro país el salario de los trabajadores del sector salud es paupérrimo y no cubre en su totalidad las necesidades de la persona y su familia motivo por el cual se sienten insatisfechos en este aspecto.

## CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- Existe relación positiva, muy buena y significativa entre la SL y el DL, ya que el resultado del Rho de Spearman fue 0.969 con p-valor de 0,000, es decir, mientras la satisfacción aumente en las Enfermeras entonces aumenta el DL.
- Existe relación positiva, muy buena y significativa entre la SL en la dimensión importancia de la tarea y el DL, ya que el resultado del Rho de Spearman fue 0.937 con p-valor de 0,000, es decir, mientras la satisfacción en la dimensión Importancia de la tarea aumente en las enfermeras entonces aumenta el desempeño laboral.
- Existe relación positiva, muy buena y significativa entre la SL en la dimensión condiciones laborales y el DL, ya que el resultado del Rho de Spearman fue 0.979 con p-valor de 0,000, es decir, mientras condiciones laborales mejore en las enfermeras entonces aumenta el DL.
- Existe relación positiva, buena y significativa entre la SL en la dimensión reconocimiento personal o social y el DL, ya que el resultado del Rho de Spearman fue 0,747 con p-valor de

0,000, es decir, mientras el reconocimiento personal o social mejore en las enfermeras entonces aumenta el desempeño laboral.

- Existe relación positiva, buena y significativa entre la SL en la dimensión beneficios remunerativos y el DL, ya que el resultado del Rho de Spearman fue 0,712 con p-valor de 0,000, es decir, mientras los beneficios remunerativos mejoren en las enfermeras entonces aumenta el DL.

## **5.2. Recomendaciones**

La satisfacción laboral es fundamental para el bienestar y el desempeño en el trabajo.

- Se recomienda al General del Hospital PNP, promueva estrategias que pueden ayudar a mejorar tanto la satisfacción como el DL de Enfermería, fomentando la comunicación abierta que permitan el diálogo horizontal entre empleados y líderes, para asegurar al máximo la satisfacción y DL.
- Se recomienda a la Jefatura de enfermería de Hospital PNP. Organizar talleres que permitan reconocer la importancia de la tarea que desempeñan para mejorar la satisfacción y el DL.
- Se recomienda al director del Hospital PNP asegurar las condiciones de trabajos adecuados y esenciales para el bienestar de todos los enfermeros, cumplir con buenas condiciones de trabajo no solo protege los derechos laborales de los enfermeros, sino que también beneficia a los empleadores al evitar multas, accidentes y gastos médicos.
- Se recomienda a la dirección del Hospital y a los jefes del servicio de enfermería

proporcionar reconocimiento social o personal, premiar y celebra los logros individuales y de equipo que permitirá motivar y fortalecer el compromiso fundamental, asimismo establecer oportunidades de crecimiento y desarrollo.

- Se recomienda al General de la PNP en coordinación con las altas autoridades, formula un proyecto de ley dirigido al congreso con la finalidad de mejorar los beneficios remunerativos del personal de enfermería. acordes al mercado laboral.



## REFERENCIAS

1. Todd S. Job satisfaction vs. Job performance [Internet]. Open Sourced Workplace. 2020 [citado el 6 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://opensourcedworkplace.com/news/job-satisfaction-vs-job-performance14>
2. Vivanco et al. Satisfacción laboral del profesional enfermero especialista en cuidados intensivos en una institución de salud privada. 2014 [citado el 6 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3627>
3. Rara B. Satisfacción laboral mundial [Internet]. GestionRH. 2019 [citado el 6 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
4. Oravee A, Zayum S, Kokona B. Job satisfaction and employee performance in Nasarawa State Water Board, Lafia, Nigeria. Cimexus [Internet]. 2018 [citado el 6 de noviembre de 2022];13(2):5970. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/36f0698384dff734887fa77d76e7d093835a455baer>

5. Katebi A, HajiZadeh MH, Bordbar A, Salehi AM. The relationship between “job satisfaction” and “job performance”: A meta-analysis. *Glob J Flex Syst Manag* [Internet]. 2022 [citado el 6 de noviembre de 2022];23(1):21–42. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/121bc2a2bcb45d95a86bb1d3a92b5389751c7e48>
6. Zúñiga I. MÉXICO TRIUNFA EN SATISFACCIÓN LABORAL DURANTE 2018 [Internet]. *Wild Entrepreneur*. 2019 [citado el 6 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://wildentrepreneur.org/mexico-triunfa-en-satisfaccion-laboral-durante-2018/>
7. Lumbreras M. et al. Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud Publica Mex* [Internet]. 2020 [citado el 6 de noviembre de 2022];62(1):87–95. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=90992>
8. Cortez Triveño DM, Marquina Vara KT. Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Chancay y SBS “DR. Hidalgo Atoche López”, 2021. Universidad César Vallejo; 2021. Milkovich GT, Boudreau J. Dirección y Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill/Irwin; 1994. Disponible en: Dirección y Administración de Recursos Humanos - George T. Milkovich, John W. Boudreau - Google Libros
9. Pariona T, Alberto C. Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz 2019. Universidad de San Martín de Porres; 2020. Disponible en: [repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6447/torres\\_pca.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6447/torres_pca.pdf?sequence=1)

10. Bautista et al. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado [Internet]. 2020 [citado el 22 de agosto de 2022];7(1):54–60. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
11. Ordoñez D, Salazar J, Tapia N, Pacheco A. Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. 593 digital Publisher CEIT [Internet]. 2020 [citado el 22 de agosto de 2022];5 Disponible en: [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/437](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/437)
12. Romero JLM, Rosado. ZMM. Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Dilemas contemp: educ política valores [Internet]. 2019; Disponible en: <http://dx.doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>
13. Pizarro et al. Satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. Rev venez gerenc. 2019;24(87):843–59. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499013>
14. Mohsen A, Sharif O. Employee participation in decision making and its effect on job satisfaction. Int J Res Granthaalayah [Internet]. 2020;8(7):415–Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29121/granthaalayah.v8.i7.2020.580>
15. Grisales J, Alejandra L, Echeverri G. Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira 1 Working conditions and their relationship with job satisfaction in employees of a private sector company in the city of Pereira [Internet]. Edu.co. [citado el 13 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6228/1/DDMPSI276.pdf>

16. Padilla M, Troya C, Camacho L, Benavides L. Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. *Práct fam rural* [Internet]. 2020 [citado el 18 de agosto de 2023];5(1):11. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7527412>
17. Escobedo L, Quiñones M. Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. Pontificia Universidad Católica del Perú; 2020.
18. Cruzado E, Lizbeth K. Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II-I del Distrito de Bambamarca, Provincia Hualgayoc, Departamento Cajamarca. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2019.
19. Bejarano L, Cesar J. Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017. 2019 [citado el 22, de agosto de 2022; Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USPE\\_70d4c61f2e2bd32519e00b15e246db34/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USPE_70d4c61f2e2bd32519e00b15e246db34/Details)
20. Boada N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *J Econ Finance Int Bus* [Internet]. 2019 [citado el 22 de agosto de 2022];3(1):75–103. Disponible en: <https://revistas.usi.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
21. Cuno E. El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, Canchis – Cusco. 2019 [citado el 22 de agosto de 2022]; Disponible en:

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI\\_0a5268e8f3afd8b555debbe4a6](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_0a5268e8f3afd8b555debbe4a6)

2019/Details

22. Mamani I, Katherine t, Mamani I, Zenaida h, cristina d, et al. universidad nacional de san Agustín de Arequipa [internet]. edu.pe. [citado el 22 de agosto de 2022]. disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8083/ENlamatk.pdf?sequence=1>
  
23. moreno j, hoyos Osorio ldr. “satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del hospital nacional Sergio e. Bernales, año 2019”. universidad privada Norbert Wiener: 2020. Disponible en <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3150632>
  
24. Arias FG. El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición. FIDIAS G. ARIAS ODÓN; 2012 Disponible en: El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta ... - Fidas G. Arias - Google Libros
  
25. Castro J. Maslow A. las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. Cult Cuid Rev Enferm Humanid [Internet]. 2018;(52). Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/85314/1/CultCuid\\_52-102-108.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/85314/1/CultCuid_52-102-108.pdf)
  
26. Madero M. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta Univ [Internet]. 2019 [citado el 16 de agosto de 2023]; 29:1–18. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)
  
27. Locke, E. The Nature and Causes of Job Satisfaction. In dunnette, M.d., Ed., Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 1, 1297-1343. - references - scientific research publishing [Internet]. Scirp.org. [citado el 20 de abril de 2023]. Disponible en:

[https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1639511](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1639511)

28. Berrocal E, Expósito J, Origen, La D. UNIDAD 3. EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA II: INVESTIGACIÓN-ACCIÓN [Internet]. Ugr.es. [citado el 20 de abril de 2023]. Disponible en: [https://www.ugr.es/~emiliobl/Emilio\\_Berrocal\\_de\\_Luna/Master\\_files/UNIDAD%20%20Investigacio%CC%81n%20-%20Accio%CC%81n.pdf](https://www.ugr.es/~emiliobl/Emilio_Berrocal_de_Luna/Master_files/UNIDAD%20%20Investigacio%CC%81n%20-%20Accio%CC%81n.pdf)
29. Sánchez G, García M de LE. En el año 1976. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Sci Tech [Internet]. 2017;22(2):163. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
30. Meliá, L, Peiró, M [Internet]. studylib.es. 2016 [citado el 20 de abril de 2023]. Disponible en: <https://studylib.es/doc/6245424/meli%C3%A1--jl--peir%C3%B3--jm>
31. Palma, S. (1999). “Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana (Clima Organizacional). Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1”. Lima
32. Rotundo M, Sackett R. The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global rating of job performance: A policy-capturing approach. J Appl Psychol [Internet]. 2002 [citado el 13 de agosto de 2023];87(1):66–80. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11916217>

33. Díaz Reategui, Gaviña T. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013. Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial; 2013.
34. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. Disponible en: 17. Metodología De la Investigación - Sampieri 4ta Edición.pdf (google.com)
35. Cvetković A, Maguina JL, Soto A, Lama-Valdivia J, Correa LE. Cross-sectional studies. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2021 [citado el 13 de abril de 2023];21(1):164–70. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000100179](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179)
36. Casas Anguita J, Repullo Labrador JR, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria [Internet]. 2003 [citado el 15 de abril de 2023];31(8):527–38. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
37. Arispe A. et al., en el año 2020 - Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Rev Colomb Psiquiatr [Internet]. 2005 [citado el 18 de abril de 2023];34(4):572–80. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo. Php script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo. Php script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)
38. Cruz T, Elizabeth J. en el año 2019 Satisfacción laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP. Quito: UCE Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18648>

39. Flores Tejada. Desempeño profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa- Lima 2020. Universidad Ricardo Palma Escuela de Enfermería “Padre Luis Tezza-2021
40. Escalante M. y Zapatel R. Desempeño laboral y condiciones de trabajo del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Cajamarca – 2018-UCV.2019 Merino N, Annabella D. En el año 2022 Desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital municipal bicentenario de Guayaquil 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106731>
41. Acevedo, S., & Contreras, M. (2021). Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo. Tesis de posgrado, Universidad Continental, Huancayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10064>
42. Chiavenato, I. (2019a). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (10 ed.). México D. F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. <https://b-ok.lat/book/5956921/cb8e95>
43. Franco, J., López, H., & Arango, D. en Colombia (2020). La satisfacción de ser docente: un estudio de tipo correlacional. Revista Complutense de Educación, 31(1), 55-67. <https://doi.org/10.5209/rced.61775>
44. Espinoza, L. (2021). Satisfacción y desempeño laboral en docentes del nivel secundario de la I.E. Gonzalo Ugás Salcedo de Pacasmayo, 2021. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Chepén. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70332>



45. Durán, S., & Parra, M. (2016). Condiciones Laborales y Calidad de vida en el trabajo: Un Desafío para la Gestión de Talento Humano en Venezuela (1 ed.). México: Universidad Autónoma de Tlaxcala. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/323845701>  
Condiciones Laborales y 75 Calidad de vida en el trabajo Un Desafío para la Gestión de Talento Humano en Venezuela
46. Rubió, T. (2016). Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones (1 ed.). Barcelona: OCTAEDRO. <https://bok.lat/book/11899075/20fcdd>  
Rubio, T. (2016). Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones (1 ed.). Barcelona: OCTAEDRO. <https://bok.lat/book/11899075/20fcdd>

**ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relación entre la satisfacción y el desempeño del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2024.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024</p>	<p>V1</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Importancia de la tarea</p> <p>D2: Condiciones Laborales</p> <p>D3: Reconocimiento personal o social</p> <p>D4: Beneficios remunerativos</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Nivel aplicado</p> <p>Método y diseño de investigación</p>
<p>¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión Importancia de la Tarea y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal</p>	<p>Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión Importancia de la Tarea con el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2024.</p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo y el desempeño laboral en del personal</p>	<p>Hipótesis Especifico</p> <p>H1: Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión Importancia de la tarea y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024</p> <p>H2: Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión condiciones</p>	<p>V2</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Método Hipotético - Deductivo</p> <p>Diseño no experimental, con corte transversal, y análisis correlacional</p> <p>Población y muestra</p> <p>80 enfermeras de asistenciales de un Hospital PNP</p>

<p>asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal o social y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión beneficios remunerativos y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024?</p>	<p>asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2024.</p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal o social y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2024</p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión beneficios remunerativos y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2024.</p>	<p>laborales y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024</p> <p>H3: Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal o social y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024</p> <p>H4: Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión beneficios remunerativos y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital PNP, 2024</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>D1: Capacidades sociales</p> <p>D2: Capacidades cognitivas</p> <p>D3: Capacidades técnicas o</p>	
--	---	---	---	--

## Anexo 2: Instrumentos

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Marque con una "X" las siguientes características que se ajusten a su persona

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: M ( ) F ( )

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) divorciado ( )

Situación Laboral: Estable ( ) CAS ( )

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opciones a las cuales le agradecemos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS		1	2	3	4	5
1	Tengo oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales.					
2	Me siento mal con lo que hago.					

3	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
4	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
5	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
6	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
7	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
8	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
11	El ambiente donde trabajo es confortable.					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					
13	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
16	En su trabajo existen las comodidades e implementos necesarios para el buen desempeño de las labores diarias.					
17	Mi(s) jefes(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
18	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
19	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.					

20	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
21	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
22	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
23	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
24	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
25	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

**La encuesta para la evaluación de la satisfacción laboral consta de 27 preguntas distribuida en 4 factores:**

- Factor I Significancia de la Tarea: Habilidades del trabajo relacionadas con los atributos de ejecución, contribución material o labor particular.

**Factor II Condiciones Laborales: Son las actividades laborales que se valoran por medio de las recapitulaciones o practicas legales.**

- Factor III Reconocimiento personal o social: Auto reconocimiento de la predisposición del trabajo asociados a los logros o metas planteadas.

**Factor IV Beneficios económicos: Incitaciones remunerativas en las tareassignadas y como resultado de la labor ardua.**

## CUESTIONARIO “EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL”

En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer cuál es el desempeño laboral dentro de la institución. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X la respuesta con que Ud.

Se siente identificado.

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M ( ) F ( )

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) divorciado ( )

Situación Laboral: Estable ( ) Cas ( )

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la respuesta en base lo que usted considere o se sienta identificado.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS		1	2	3	4	5
1	¿Conoce usted el tipo de servicio que ofrece su institución?					
2	¿Considera usted que la práctica de su ejercicio profesional va					



	acorde a lo aprendido?					
3	¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de tus funciones sobre el uso y manejo de equipos biomédicos, y los protocolos en el manejo de pacientes?					
4	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?					
5	¿Ha participado en congresos o capacitaciones para el desarrollo de sus destrezas o habilidades?					
6	¿Brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente?					
7	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?					
8	¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según la necesidad de los pacientes?					
9	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?					
10	¿Brinda soporte emocional a la familia del paciente?					
11	¿Mantiene una buena relación con su equipo de trabajo?					
12	¿Respeta la privacidad del paciente?					
13	¿Está de acuerdo en comentar la situación del usuario sin fundamentación alguna?					
14	¿Proporciona información sobre la salud del paciente sin autorización médica?					

15	¿Respetas las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapistas)?					
16	¿Suministra correctamente los medicamentos al paciente?					
17	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?					
18	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme?					
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?					
10	¿Practica las medidas de bioseguridad?					
21	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?					

### Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética



#### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 05 de diciembre de 2023

Investigador  
**Miguel Cervantes Nina**  
**Exp. N°: 1104-2023**

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “**Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2023**” **Versión 02** con fecha **04/12/2023**.
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01** con fecha **24/10/2023**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Miguel Cervantes Nina y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
 Yenny Marisol Bellido Fuente  
 Presidenta del CIEI- UPNW



## Anexo 4: Formato de consistencia informado

### FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI

**Título de proyecto de investigación:** Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2024

**Investigadora:**

**Institución(es):** Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Invitamos a usted a participar en un estudio de investigación titulado Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2024, de fecha 11/02/2024 y versión 01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

#### Información

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es Identificar cómo se relacionan la satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2024. Su ejecución ayudará/permitirá proporcionar una base de la problemática con el contexto real de las variables satisfacción y desempeño laboral de las enfermeras.

**Duración del estudio (meses):** 05

**N.º esperado de participantes:** 80

**Criterios de inclusión y exclusión:**

#### Inclusión

Personal que trabajan en un hospital PNP.

**Personal que trabaje más de un mes laborando en un hospital PNP.**

Considerar personal que estén de acuerdo en cooperar y firme voluntariamente el consentimiento informado

#### Exclusión

Personal con licencia o de vacaciones.

Personal con alteraciones mentales.

**Procedimientos del estudio:** si usted decide participar en este estudio, se le realizarán los siguientes procesos:

- Se solicitará la autorización de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).
- Se solicitará la autorización de la Alta Dirección del Hospital PNP para aplicar el instrumento.
- El llenado del cuestionario tendrá un tiempo de 25 minutos incluyendo las dudas que puedan generarse.

Se entregarán los resultados a usted en forma individual y se almacenarán respetando su confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** Su participación en el estudio no presenta ningún daño a los pacientes, ni discriminación por la raza, ni privación de la autonomía de poder deliberar su opinión.

**Beneficios:** Usted se beneficiará del presente proyecto con las estrategias de mejora que se implementen para la atención del servicio de inmunización.

**Costos e incentivos:** usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Asimismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** la participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide, puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, ni tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas y contacto:** puede comunicarse con el investigador principal (detallar el nombre, el número de teléfono y el correo electrónico del investigador principal). Asimismo, puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio.

Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes presidenta del Comité de Ética para la Investigación de la Universidad Norbert Wiener

*E-mail:* comité.etica@uwiener.edu.pe

### **Declaración del consentimiento**

He leído la hoja de información del formulario de consentimiento informado (FCI) y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, los procedimientos y las finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

CERVANTES NINA MIGUEL  
DNI: 42366199

## Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



**REF.:** Expediente Administrativo con HT SIGE MIN N°20231770576 de 27OCT23, relacionado a la solicitud del **CAP. S.PNP Miguel CERVANTES NINA**, para realizar proyecto de investigación en el Hospital Nacional PNP "LNS".

|13

### **DECRETO N°016-2024-DIRSAPOL/OFAD-AREGEPSP.EI**

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por el Capitán S.PNP Miguel CERVANTES NINA, quien peticiona Autorización para desarrollar Proyecto de Investigación en el Departamento de Emergencia del Hospital Nacional PNP "LNS", para optar al grado académico de Maestro en Ciencias de Enfermería con Mención en Gerencia de los Cuidados de Enfermería; **PASE** al señor **General S PNP Moisés Salvador ROJAS ARCOS, Director del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"**, con la finalidad de comunicarle que esta Dirección **AUTORIZA** al Capitán **SPNP Miguel CERVANTES NINA**, realizar sin costo para el Estado, el proyecto de investigación titulado **"SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL PNP, 2023"**, con fines académicos a través de la Universidad Norbert Wiener, a fin que se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; y tenga a bien disponer por quien corresponda, que la Unidad de Docencia y Capacitación - HN PNP "LNS", comunique a la Oficial en mención, que en su calidad de estudiante, deberá presentar una copia del estudio realizado al término de su investigación, disponiendo la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado.

Miraflores, **09 ENE. 2024**

NECC/PJPM  
r/c.



OS - 292453  
**Nagy Esatú CABRERA CONTRERAS**  
**GENERAL SPNP**  
**DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL**

## Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**8. TESIS WORD VERSIÓN FINAL CERVANTES NINA MIGUEL POSTSUSTENTACIÓN .docx**

AUTOR

**MIGUEL CERVANTES NINA**

RECuento DE PALABRAS

**17326 Words**

RECuento DE CARACTERES

**96419 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**102 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.8MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 19, 2024 5:29 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 19, 2024 5:31 PM GMT-5**

#### ● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## Anexo 8:

Confiabilidad  
Cuestionario satisfacción laboral SL-SPC

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a realizar la prueba piloto a 20 encuestado y se midió con el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$$

Donde

K: Número de ítems

Si2: Varianza Muestral

st2 Varianza del total de puntaje de los ítems

Tabla1. Base de datos satisfacción laboral

N	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	
1	1	2	3	4	1	2	1	4	3	2	3	4	3	1	3	3	3	2	2	3	4	1	1	1	3	1	5	
2	1	2	4	4	2	4	1	3	4	5	4	3	2	2	4	5	5	2	5	5	3	3	2	1	3	2	3	
3	3	4	4	3	1	3	4	3	4	5	4	3	2	1	1	3	3	4	3	4	2	2	1	4	5	1	5	
4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	5	4	3	3	1	3	3	2	2	3	4	3	2	1	2	5	3	4	
5	4	3	2	3	1	2	1	4	3	2	3	4	3	1	3	3	3	2	2	3	4	1	1	1	3	1	5	
6	4	2	4	4	3	4	2	3	4	5	4	4	5	1	3	2	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	3	
7	3	4	2	5	1	3	1	3	4	5	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	4	1	4	
8	2	3	4	3	1	5	4	3	2	1	1	5	4	1	2	3	4	5	5	2	3	4	1	4	4	1	5	
9	4	5	4	3	1	3	1	3	3	3	3	5	4	1	2	1	1	3	3	4	2	2	1	1	3	1	5	
10	2	3	3	3	2	4	1	2	3	5	5	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	5	2	1	4	2	5	
11	5	4	5	2	2	3	1	3	4	5	4	3	2	2	1	3	3	4	3	4	2	2	2	1	4	2	5	
12	2	3	3	5	2	3	1	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	1	5	2	4	
13	2	3	5	5	2	2	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	1	2	3	4	2	5	
14	5	2	3	4	1	4	2	3	4	5	4	4	5	1	3	2	1	1	3	3	3	3	1	2	5	1	5	
15	3	4	2	3	1	3	4	3	4	5	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	4	4	1	4	
16	2	5	4	3	1	5	1	3	2	1	1	5	4	1	2	3	4	5	5	2	3	4	1	1	4	1	4	
17	4	5	5	3	1	3	1	3	3	5	3	5	4	1	2	1	1	3	3	4	2	2	1	1	4	1	5	
18	2	5	5	5	1	4	3	2	3	4	5	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	5	1	3	4	1	5	
19	5	5	3	2	1	4	1	2	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	4	5	1	1	4	1	5	
20	5	4	4	2	1	4	3	2	3	4	3	3	3	1	5	5	4	5	4	4	2	4	1	3	4	1	4	
suma	61	71	73	69	29	68	38	59	61	76	69	70	67	25	55	58	55	58	62	62	57	55	25	38	80	27	90	
si2	1.8	1.2	1	1	0.5	0.8	1.4	0.4	0.8	2.5	1.1	1	0.8	0.2	0.8	0.9	1.3	1	0.9	0.9	0.6	1.8	0.2	1.4	0.4	0.3	0.5	25.8
st2	294																											

$$\sum si^2 = 25.8$$

$$st^2 = 294 \quad K = 27$$

$$\alpha = \frac{27}{27-1} \left( 1 - \frac{25.8}{294} \right) = 0.95$$





$$\sum s_i^2 = 21.05 \quad st^2 = 187 \quad K = 21$$

$$\alpha = \frac{21}{21 - 1} \left( 1 - \frac{21.05}{187} \right) = 0.93$$

Para el análisis correspondiente se tomó una muestra piloto de 20 encuestados. El coeficiente obtenido, denota una elevada consistencia interna entre los ítems que conforman el Cuestionario Desempeño Laboral, ya que el resultado del cálculo correspondiente fue de 0.93, lo que evidencia que las preguntas del cuestionario contribuyen de manera significativa a la definición de los conceptos que se desean investigar, ya que cuando el coeficiente se aproxima a uno, el instrumento es muy confiable para la presente investigación.

Anexo 9:

Validez 1: satisfacción laboral SL-SPC

Tabla1. Promedio de los puntajes de V Aiken del cuestionario satisfacción laboral SL-SPC

	juez1	juez2	juez3	V Aiken
1	95	80	95	95%
2	95	95	95	
3	95	95	95	
4	95	95	95	
5	95	95	95	
6	95	95	95	
7	95	95	95	
8	95	95	95	
9	95	95	95	
10	95	95	95	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy Buena - Aplíquese  
V Aiken: 95%, existe un acuerdo muy alto inter - observador

Validez 2: Desempeño Laboral

Tabla 2. Promedio de los puntajes de V Aiken del Cuestionario Desempeño Laboral

	juez1	juez2	juez3	V Aiken
1	95	95	95	95.3%
2	100	95	95	
3	95	95	95	
4	95	95	95	
5	95	95	95	
6	95	100	95	
7	95	95	95	
8	95	95	95	
9	95	95	95	
10	95	95	95	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy Buena - Aplíquese

V Aiken: 95.3% existe un acuerdo muy alto inter - observador

## Anexo 10: Validación del instrumento

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2023"								
Variable 1: Satisfacción laboral								
N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Importancia de la tarea.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Habilidades de trabajo como	X		X		X		
2	Contribución material	X		X		X		
3	Labor particular.							
DIMENSIÓN 2: Condiciones Laborales		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Actividades laborales que se valoran por medio de las practicas legales	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal o social		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
22	Auto reconocimiento del trabajo realizado alcanzando sus logros o metas	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Beneficios remunerativos		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
24	Incentivos económicos de las tareas como resultado de la labor ardua.	X		X		X		

VARIABLE 2: Desempeño Laboral							
DIMENSIÓN 1: Capacidades cognitivas		Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	Espíritu emprendedor e innovador.	X		X		X	
2	Solución de problemas.	X		X		X	
3	Capacidad de organización y planificación.	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Capacidades sociales		Sí	No	Sí	No	Sí	No
6	Respeto por las personas, el medio ambiente y la vida.	X		X		X	
7	Compromiso ético.	X		X		X	
8	Trabajo en equipo	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Capacidades técnicas		Sí	No	Sí	No	Sí	No
10	Hábitos de pensamiento.	X		X		X	
11	Actitud frente al trabajo.	X		X		X	

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir  
[ ] No aplicable [ X ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. SOSIMO TELLO HUARANCCA

DNI: 43294120

Correo electrónico institucional:

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACION SUPERIOR

Metodólogo [ ]

Temático [ X ]

Estadístico [ ]

DR.ESP. SOSIMO TELLO HUARANCCA  
DNI.43294120 RNE.1336



VARIABLE 2: Desempeño Laboral							
DIMENSIÓN 1: Capacidades cognitivas							
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Espíritu emprendedor e innovador.	X		X		X	
2	Solución de problemas.	X		X		X	
3	Capacidad de organización y planificación.	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Capacidades sociales							
6	Respeto por las personas, el medio ambiente y la vida.	X		X		X	
7	Compromiso ético.	X		X		X	
8	Trabajo en equipo	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Capacidades técnicas							
10	Hábitos de pensamiento.	X		X		X	
11	Actitud frente al trabajo.	X		X		X	

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

Observaciones (SI HAY SUFICIENCIA):

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]

  
 Dr. Paul M. Soto Palomino  
 COP: 19339 - DNI: 42337430

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2023"

Variable 1: Satisfacción laboral							
N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias		
DIMENSIÓN 1: Importancia de la tarea.							
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Habilidades de trabajo como	X		X		X	
2	Contribución material	X		X		X	
3	Labor particular.						
DIMENSIÓN 2: Condiciones Laborales							
13	Actividades laborales que se valoran por medio de las practicas legales	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal o social							
22	Auto reconocimiento del trabajo realizado alcanzando sus logros o metas	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Beneficios remunerativos							
24	Incentivos económicas de las tareas como resultado de la labor ardua.	X		X		X	

  
 Dr. Paul M. Soto Palomino  
 COP: 19339 - DNI: 42337430

Aplicable después de corregir  
 [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. PAUL MARINO SOTO PALOMINO

DNI: 42337430

Correo electrónico institucional: pamasopa@gmail.com

Especialidad del validador: Dr. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.

Metodólogo [X]

Temático [ ]

Estadístico [ ]

  
 : Dr. PAUL MARINO SOTO PALOMINO  
 DNI.42337430

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un Hospital PNP, 2023"							
Variable 1: Satisfacción laboral							
N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Importancia de la tarea.		Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	Habilidades de trabajo como	X		X		X	
2	Contribución material	X		X		X	
3	Labor particular.						
DIMENSIÓN 2: Condiciones Laborales		Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	Actividades laborales que se valoran por medio de las prácticas legales	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal o social		Sí	No	Sí	No	Sí	No
22	Auto reconocimiento del trabajo realizado alcanzando sus logros o metas	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Beneficios remunerativos		Sí	No	Sí	No	Sí	No
24	Incentivos económicos de las tareas como resultado de la labor ardua.	X		X		X	

VARIABLE 2: Desempeño Laboral							
DIMENSIÓN 1: Capacidades cognitvas		Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	Espíritu emprendedor e innovador.	X		X		X	
2	Solución de problemas.	X		X		X	
3	Capacidad de organización y planificación.	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Capacidades sociales		Sí	No	Sí	No	Sí	No
6	Respeto por las personas, el medio ambiente y la vida.	X		X		X	
7	Compromiso ético.	X		X		X	
8	Trabajo en equipo	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Capacidades técnicas		Sí	No	Sí	No	Sí	No
10	Hábitos de pensamiento.	X		X		X	
11	Actitud frente al trabajo.	X		X		X	

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. PERCY FRITZ PUGA PEÑA

DNI: 40112775

Correo electrónico institucional: ppuga@unamba.edu.pe

Especialidad del validador: Dr. En Administración de la Educación

Metodólogo [X]

Temático [ ]

Estadístico [ ]

Dr. Percy Fritz Puga Peña  
DNI.40112775



## ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>uwiener on 2023-11-27</b> Submitted works	4%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>Universidad Wiener on 2022-10-06</b> Submitted works	2%
5	<b>Universidad Wiener on 2023-08-07</b> Submitted works	2%
6	<b>Margarita Hernández Zavala, Alicia Hernández Cantoral, Ma. Guadalup...</b> Crossref	1%
7	<b>uwiener on 2024-03-04</b> Submitted works	1%
8	<b>uwiener on 2023-12-08</b> Submitted works	<1%