



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DE CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN, DE LA CLÍNICA  
INTERNACIONAL SEDE SAN BORJA, LIMA - 2021”

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA DE GESTIÓN EN CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN

Presentado por:

**AUTOR:** PALOMINO PISCOCHE, STEPHANIE YESENIA

**ASESOR:** MG. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH

CODIGO ORCID <https://orcid.org/0000-0002-8482-1281>

LIMA – PERÚ

2021

**“Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de Central de Esterilización,  
de la Clínica Internacional Sede San Borja, Lima - 2021”**

## **DEDICATORIA**

A Dios que guía mi camino para lograr mis metas.

A mi familia que siempre está presente.  
Pero especialmente dedico este estudio de investigación a mis padres, quienes me apoyaron para hoy concluir una etapa más en mi formación profesional

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes por otorgarme los conocimientos y a mi asesora de proyecto de tesis, quien me brindó su apoyo.

# ÍNDICE

¡Error! Marcador no definido.

¡Error! Marcador no definido.

¡Error! Marcador no definido.

¡Error! Marcador no definido.

1.2. Formulación del problema .....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. Objetivos de la investigación .....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación de la investigación.....	8
1.4.1. Teórica.....	8
1.4.2. Metodológica .....	8
1.4.3. Práctica .....	8
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	9
1.5.1. Temporal.....	9
1.5.2. Espacial.....	9
1.5.3. Recursos.....	9
2. MARCO TEÓRICO.....	10

2.1. Antecedentes .....	10
2.2. Bases teóricas .....	13
2.2.1. Marco teórico conceptual .....	13
2.2.2. Satisfacción laboral .....	15
2.2.3. Teoría de Frederick Herzberg .....	19
2.3. Formulación de hipótesis .....	20
3. METODOLOGÍA .....	21
3.1. Método de la investigación .....	21
3.2. Enfoque de la investigación .....	21
3.3. Tipo de investigación.....	22
3.4. Diseño de la investigación .....	22
3.5. Población, muestra y muestreo.....	22
3.6. Variables y operacionalización .....	23
3.6.1. Variable satisfacción laboral.....	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.7.1. Técnica .....	26
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	26
3.7.3. Validación.....	27
3.7.4. Confiabilidad .....	27

**¡Error! Marcador no definido.**

3.9. Aspectos éticos .....	27
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
5. REFERENCIAS.....	31
6. ANEXOS.....	41
6.1. Matriz de consistencia .....	42
6.2. Matriz de operacionalización de variables.....	44
6.3. Instrumentos.....	46
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, de una clínica en Lima, Perú, 2021. **Metodología:** Estudio de enfoque cuantitativo, de corte transversal y diseño descriptivo. La población está constituida por el personal de enfermería de la Central de Esterilización de la Clínica Internacional Sede San Borja, conformado por 22 trabajadores, seleccionados según criterios de inclusión y exclusión. **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:** La técnica que se utilizará será la encuesta, y el instrumento será el cuestionario de satisfacción laboral creado por Sonia Palma. **Procedimientos:** La recolección de datos se realizará en 3 meses, en el servicio de Central de esterilización de la Clínica Internacional Sede San Borja. Recolectada la información se ingresaran los datos a una base en el programa SPSS Versión 26. **Análisis Estadístico:** Para el análisis descriptivo se hará uso de tablas de frecuencias y representaciones gráficas.

**Palabra clave:** Satisfacción laboral, enfermería, central de esterilización.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the level of job satisfaction of the nursing staff, of a clinic in Lima, Peru, 2021. **Methodology:** Study with a quantitative approach, cross-sectional and descriptive design. The population is made up of the nursing staff of the Sterilization Center of the International Clinic San Borja Headquarters, made up of 22 workers, selected according to inclusion and exclusion criteria. **Techniques and Instruments for data collection:** The technique that will be used will be the survey, and the instrument will be the job satisfaction questionnaire created by Sonia Palma. **Procedures:** Data collection will be carried out in 3 months, in the Central sterilization service of the International Clinic San Borja Headquarters. Once the information is collected, the data will be entered into a database in the SPSS Version 26 program. **Statistical Analysis:** For the descriptive analysis, use will be made of frequency tables and graphic representations.

Keyword: Job satisfaction, nursing, central sterilization.

## **1. EL PROBLEMA**

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

La satisfacción laboral es la actitud positiva según la experiencia en el trabajo; es la conducta adquirida resultado de gustos y disgustos experimentados en relación al trabajo (1)

El trabajador es el recurso vital de toda organización, se debe tenerlos satisfechos para mejorar su desempeño; sobre todo si la persona llega a una institución por expectativas que cumplir. Hay instituciones que reconocen a sus trabajadores por sus logros y eso hace que se sientan contentos. El resultado de una mala satisfacción de un trabajador puede afectar al desempeño interpersonal y laboral. Por tal razón entender la satisfacción laboral en el trabajador se considera primordial ya que se asocia con el empeño y la forma de trabajar, lo que da un gran apoyo a la calidad en la atención en salud. (2)

A nivel mundial la encuesta de Randstad workmonitor Q3 del 2018, estudia tendencias globales y locales de motivación y satisfacción laboral, en 34 países del mundo (Asia Pacífico, América y Europa.). Tuvieron como resultado que los trabajadores de México, India y Estados

unidos tienen mayor nivel de satisfacción laboral con un 80% y Japón y Hong Kong son los países con satisfacción laboral baja obteniendo un 45%. (3)

En investigaciones de satisfacción laboral en Europa, indican un bajo nivel de satisfacción laboral (20%), predominado por factores como el bajo salario y las condiciones en las que labora. En América Central la satisfacción es de 30% y también influye el bajo salario, mejores oportunidades de trabajo y la relación con los compañeros. (4)

En nuestro país según la encuesta de satisfacción laboral en el 2016, el 76% de trabajadores contestaron que no se sienten felices en su trabajo, por varios motivos, como que sus labores no son desafiantes, no hay un buen ambiente laboral, no tienen un buen líder, su remuneración es baja, no son retribuidos por sus logros, no tiene la posibilidad de dar ideas nuevas o no hay posibilidades de ascender. (5)

La satisfacción laboral en salud, según la revista peruana de epidemiología, donde fueron evaluados varios factores como, la higiene de las áreas donde se labora, el trato con los jefes directos, la carga laboral, la oportunidad de ascenso y la remuneración, tuvieron como resultado que la satisfacción laboral fue de 49.4% por parte del personal técnico de enfermería, seguido por enfermeras y obstétricas con 26.2%, y con el porcentaje más bajo de 22.7% por el personal médico. (6)

Un estudio realizado en dos hospitales del ministerio de salud (MINSA), a los trabajadores, demostraron que a pesar de tener buena relación entre compañeros, hay una baja satisfacción de los trabajadores, debido a que la condición de salud y laboral eran subdesarrolladas, ya que percibían riesgos en el lugar de trabajo por la disposición y condición en la que se encuentran sus dispositivos médicos, mobiliarios y la escasez de materiales e

insumos. También expresaron haber adquirido malestares como los problemas ergonómicos por las condiciones en las que trabajaban. Y mencionaron por último que el bajo salario los desmotivaba. (7)

Mientras la calidad de vida profesional sea alta, mayor satisfacción tendrá el trabajador y disminuirá el grado de ausencia, así como el cambio frecuente de personal. Así mismo cuando un trabajador se siente parte de la institución, se esforzará y dará mejores resultados.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de central de esterilización, de la Clínica Internacional Sede San Borja, Lima – 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión Políticas administrativas, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima – 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión desarrollo de tareas, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima – 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión relación con la autoridad, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima – 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima – 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión beneficios sociales y/o remunerativos, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima – 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima – 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y/o materiales, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima – 2021?

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

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

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de central de esterilización, de la Clínica Internacional Sede San Borja, Lima - 2021

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

Determinar la satisfacción laboral en su dimensión Políticas administrativas, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima - 2021

Determinar la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo de tareas, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima - 2021

Determinar la satisfacción laboral en su dimensión relación con la autoridad, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima - 2021

Determinar la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima - 2021

Determinar la satisfacción laboral en su dimensión beneficios sociales y/o remunerativos, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima - 2021

Determinar la satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima - 2021

Determinar la satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y/o materiales, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima – 2021

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

##### **1.4.1. Teórica.**

Cuenta con antecedentes teóricos y busca dar a la información actual, mayor conocimiento en el medio. Actualmente existen escasos trabajos relacionados con la satisfacción laboral en las instituciones de salud, por tanto la idea de hacer estudios con los cuales podamos medir resultados que nos serán de ayuda, para generar innovaciones en todos los factores que inciden, promoviendo así en los trabajadores de salud, un aumento de su satisfacción.

##### **1.4.2. Metodológica.**

El estudio se justifica, porque se utilizará un instrumento confiable y validado a nivel nacional y utilizado en varias investigaciones.

##### **1.4.3. Práctica.**

El estudio de la Satisfacción laboral, permitirá a los trabajadores, expresar su parecer sobre el trabajo en la central de esterilización y su sentir perteneciendo al servicio, y así llevar a cabo un nuevo plan que generará beneficios y corregirá deficiencias. Así mismo, el tratar de entender la impresión que tienen los trabajadores de su centro laboral, va a permitir aumentar la eficacia que se verá reflejado al lograr los objetivos propuestos.

En la actualidad, se cuentan con escasos estudios sobre la satisfacción laboral en centrales de esterilización, por lo tanto los resultados que se obtendrán van a permitir mejorar las deficiencias encontradas.

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

### **1.5.1. Temporal.**

El tiempo de duración del estudio, será de Agosto a Setiembre del 2021.

### **1.5.2. Espacial.**

Este trabajo se realizará en la Clínica internacional Sede San Borja, Lima, Perú, con el personal de enfermería de la Central de Esterilización.

### **1.5.3. Recursos.**

Existe disponibilidad de recursos materiales para el desarrollo del estudio, el recurso humano estará a cargo del investigador, así como los recursos materiales y económicos.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

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

En Bolivia 2017, Peralta, et al.(8). En su estudio cuantitativo, descriptivo - correlacional, no experimental, midió la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada, con una muestra de 74 enfermeros, donde los resultados indicaron que hay estrecha relación entre las variable en estudio, lo que les permitió cumplir los objetivos planteados.

En Chile el 2017, Montoya, et al. (9), Realizó un estudio cuantitativo correlacional donde determinó la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile, con una muestra de 166 trabajadores, teniendo como resultado que un poco más del 90% tienen un nivel alto de satisfacción laboral y un 80% un alto nivel de clima organizacional. La correlación entre ambas variables fue estadísticamente significativa entre los trabajadores.

En Nicaragua el 2017, Alemán (10) en su estudio descriptivo de corte transversal determinó la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en la sala de Neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños, con una muestra de 27 trabajadores, concluyó que la percepción de los trabajadores son satisfactorias, predominando la iniciativa, la interrelación, la responsabilidad, sin embargo los valores y la motivación son bajos y dentro de los factores que destacan son el clima laboral, la autonomía, y la identidad con su trabajo, contrariamente a esto son la motivación y el salario.

En México el 2016, Pozos, et al., (11). Realizo un estudio analítico, prospectivo y transversal, en el que analizó el nivel de satisfacción con el servicio otorgado por la Central de equipos y esterilización percibido por el personal de enfermería relacionado con datos sociodemográficos y la semejanza que hay con respecto al sexo y área de Central de equipos y esterilización. Con una muestra de 116 trabajadores, tuvieron como resultado que la satisfacción en general es media con 93%. El nivel bajo se relaciona, con cambio de equipos sin anuncio (12.1%); seguridad y aseo del área de trabajo (9.5%); y tiempo de esterilización – empaque (8.6%); el trato bueno - excelente (87.1%); concluyendo que la satisfacción se relaciona con lo laboral; no obstante con la edad, grado académico y tiempo en el trabajo.

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

En el 2018, Cartagena, et al., (12). Realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional de corte transversal, no experimental, determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que trabaja en el servicio de Central de Esterilización del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Su muestra fue de 63 personas, utilizaron el cuestionario de Clima Organizacional- MINSA y el formulario de

satisfacción laboral de Sonia Palma. Su resultado fue de 87.3% donde el personal tiene que reforzar el clima organizacional y un 42,9% donde la satisfacción laboral fue parcial. Según el coeficiente de correlación concluye que es baja la relación entre las variables.

En el 2018, López (13). Ejecutó un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional de corte transversal, con una muestra de 51 trabajadores, determinó la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal de salud de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo. Encontró según las condiciones laborales del personal, el 7% son admisibles y el 27,5 % son de riesgo; según nivel de satisfacción el 78.4 % es medio; y el 3.9 % es alto. Concluyendo que hay condiciones tolerables de trabajo, que se relacionan con el nivel de satisfacción laboral.

En el 2017, Pérez, et al., (14). Realizó un estudio cuantitativo no experimental de diseño correlacional – descriptivo, determinó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Central de Esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017. Con una muestra de 29 trabajadores, utilizaron el Cuestionario Clima organizacional OPS y el cuestionario Satisfacción Laboral (SL-SPC). Tuvieron como resultado que en el clima organizacional, obtuvieron según niveles el 62.1% (nivel medio), 34.5% (bajo), 3.4% (alto). Con relación a “satisfacción laboral” el nivel fue regular con 96,6%. Concluyeron que sus variables tiene una alta relación según la prueba estadística de correlación que arrojó  $+0,572$  ( $p = 0,001$ ) entre ambas variables.

En el 2016, Zambrano (15). En su estudio Describió la percepción de la población de trabajadores asistenciales del Centro de Salud La Palma de Ica, con una muestra de 43 trabajadores, donde encontró que hay mejor percepción en los factores: relaciones sociales

(75%), desarrollo personal (91%), desarrollo de tareas (96%) y relación con el jefe (83%), al contrario de: condiciones físicas y/o materiales (19%), beneficios sociales y/o remunerativos (10%) y políticas administrativas (40%).

En el 2016, Morales (16). En su estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal. Tuvo una población de 67 trabajadores, donde conoció el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud. Encontrando que el nivel es medio con 77.6%; y un corto porcentaje están satisfechos, es alarmante ya que el resultado puede indicar que el personal trabaja sin incentivos y únicamente cumple rutinas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Marco Histórico contextual**

#### **A. Clínica Internacional (CI) Sede San Borja:**

La CI fue creada hace 61 años, cuenta con varias sedes en diferentes distritos de la ciudad de Lima. La Sede San Borja donde será el lugar de estudio, se encuentra localizada en el distrito de San Borja, fue creada en el 2007, teniendo como primer nombre “San Lucas”, para posteriormente llamarla Clínica Internacional. Está acreditada dos veces por la Joint Commission International (JCI), institución evaluadora, líder a nivel mundial en salud, que promueve estándares orientados a la calidad y seguridad del paciente.

Esta sede cuenta con servicios de emergencia, UCI, centro quirúrgico, central de esterilización, neonatología, pediatría, ginecología, hospitalización, oncología, entre otros, así mismo con equipos con tecnología de última generación y tiene aproximadamente 150 camas

distribuidas en los servicios mencionados lo que permite cubrir una mayor capacidad de atención para los pacientes.(17)

#### B. Central de Esterilización (CE)

La CE es el área en el que se produce el material estéril para uso hospitalario, donde se recepciona, prepara, procesa, almacena y distribuye, insumos e instrumental a todos los servicios hospitalarios y extrahospitalarios, tiene la finalidad de dar garantía de la esterilización de los productos para ser usados con los pacientes. (18)

En CI tiene como misión proveer a todos los servicios de clínica material e instrumentales médico quirúrgicos en condiciones idóneas de esterilidad en forma oportuna y a costos adecuados. Su visión es ser un servicio donde el proceso de esterilización sea totalmente centralizado con una gestión de excelencia que permita entregar un producto óptimo con tecnología moderna y recurso humano altamente motivado y calificado y su objetivo es de garantizar que el proceso de esterilización se realice cumpliendo los requisitos de eficiencia, seguridad y calidad. Inicio su funcionamiento en el 2007 donde pertenecía a centro quirúrgico y en el 2014 fue separada por tener funciones diferenciadas por el personal de enfermería. Se remodeló actualmente en el 2021 y tiene una dimensión de 30 m<sup>2</sup>, y cuenta con tres área de trabajo.

Zona roja: Donde se realiza la recepción, clasificación, descontaminación y lavado de instrumental quirúrgico convencional y laparoscópico (19). Propio de clínica, médicos y casas proveedoras.

Zona azul: Área de recepción, preparación, embalaje de instrumental y carga en los diferentes equipos de esterilización. (20)

Zona verde: área donde se descarga, almacena, distribuye y se realiza el despacho de material estéril (21) a los diferentes servicios con atención principal a sala de operaciones.

Las tres zonas deben ser cubiertas con personal capacitado contando como mínimo un técnico por área y un enfermero responsable de todos los procesos realizados en las tres zonas

### **2.2.2. Satisfacción laboral:**

No hay un concepto único aceptado por los investigadores sobre satisfacción laboral. Las definiciones se destacan en dos grupos:

1. Se refiere a un estado o condición emocional, respuesta afectiva o sentimiento.
2. La considera como una actitud e indica que la trasciende el plano emotivo. (22)

En psicología laboral, la satisfacción laboral es una perspectiva personal en relevancia al trabajo y dependencia de varios factores psicosociales. Hay alternativas abstractas que se relacionan a la satisfacción laboral como equivalente a la motivación o como una actitud positiva. Algunos piensan que la satisfacción y la insatisfacción son diferentes. (23)

Sin embargo la definición más utilizada en el análisis de estructuras es la de Locke (1976), quien define la satisfacción laboral como "un estado emocional agradable, resultado de la valoración del trabajo o de vivencias laborales". (24) Otros lo han descrito simplemente como lo feliz que está una persona con su trabajo; le guste el trabajo o no. (25)

## **La Importancia de la Satisfacción Laboral**

Mantener contentos a los empleados mejora el rendimiento general del establecimiento por muchos motivos: disminución del ausentismo y rotación del personal, es menos seguro que renuncien o falten al trabajo, lo que ahorra tiempo y dinero, hay mayor productividad, se desempeñan mejor, de ahí la efectividad de las empresas con una gama amplia de personal feliz y con lealtad. Una vez que los empleados sienten que sus intereses están realmente respaldados, trabajan con más empeño. (26)

### **Clasificación de satisfacción laboral**

Hay dos tipos de satisfacción:

- Satisfacción general o Intrínseca: Indica cómo se sentirá el empleado con su trabajo en general.
- Satisfacción por facetas o extrínseca: Indica el nivel alto o bajo de satisfacción respecto a situaciones propias de su trabajo como reconocimientos, bonificaciones, requisitos del trabajo, inspección recibida, colegas, normas de la institución. (27)

### **Componentes de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es la actitud con el trabajo. Y tiene tres componentes:

- El aspecto cognitivo que es una opinión lógica y razonable, se refiere a las creencias, pensamientos, y sentir de un trabajador en relación al trabajo.
- El aspecto afectivo, se expone a las emociones y afecto hacia el trabajo.
- Y la conducta, se refiere a los actos que el trabajador hace respecto a lo que piensa y a los sentimientos. (28)

## **Factores que influyen en la satisfacción laboral:**

Hay varios factores que repercuten en la satisfacción laboral, sin embargo cinco de ellos son los principales. (29)

1. El ambiente laboral: comprende desde la percepción económica que el trabajador tiene de la empresa, la relación con sus compañeros, hasta los aspectos físicos de la oficina, estos pueden influir en cómo se siente el trabajador. (30)
2. La cultura de la organización: son un grupo de sensaciones, comportamientos, hábitos, creencias, virtudes que tienen las organizaciones y permita a los trabajadores sentirse identificados con la empresa y por lo mismo satisfechos. (31)
3. El puesto: lugar donde se labora, debe ser de acuerdo a los conocimientos, experiencia y habilidades del empleado. (32)
4. Las posibilidades de crecimiento: o desarrollo profesional, es la evolución del trabajador profesionalmente. Si él sabe que no puede seguir desarrollándose dentro de su empresa, probablemente buscará otro empleo. (33)
5. El estrés: Es una reacción del cuerpo ante la exigencia de un mayor rendimiento laboral. Si bien fijar metas competitivas ayuda a incentivar, si nos sobrepasamos podemos lograr lo contrario. (34)

## **Dimensiones de la Satisfacción laboral**

Palma define las dimensiones que influyen en la satisfacción laboral desarrolladas en su instrumento, el cual fue realizado en una población de Lima metropolitana, evidenciando alta validez y confiabilidad. Las cuales son siete: (35)

- a) **Condiciones Físicas y/o Materiales:** Es el lugar donde se realiza el trabajo diario y también son los recursos materiales, además de ser indicador de capacidad y desempeño del trabajador. (36)
- b) **Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** Es la remuneración económica normal o extra que recibe el empleado por el trabajo realizado. (37)
- c) **Políticas Administrativas:** Son los acuerdos ante las normas o reglamentos de las instituciones, abocado a lo profesional y relacionado con el empleado. (38)
- d) **Relaciones Sociales:** Es la interacción del personal con los empleados de la institución con quienes comparte las ocupaciones diarias. (39)
- e) **Desarrollo Personal:** Posibilidad del empleado para llevar a cabo funciones importantes para su logro personal profesional. (40)
- f) **Desempeño de Tareas:** Es la actuación y rendimiento del trabajador al realizar sus labores diarias en el lugar donde trabaje. (41)
- g) **Relación con la Autoridad:** Es la percepción del empleado con su interacción con el jefe directo en relación a las ocupaciones del día. (42)

### **2.2.3. TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG**

También conocida como la teoría de motivación-higiene, teoría bifactorial o teoría de los dos factores. Asegura que el rendimiento laboral de los trabajadores va a depender del nivel de satisfacción que tienen en su ambiente de trabajo.

Esta teoría está basada en la motivación. Porque considera que es el factor que estimula y compromete al trabajador a que rindan mejor en el trabajo. Por tal razón es fundamental que los objetivos de la institución concuerden con los intereses del trabajador.

Frederick Herzberg, estableció que los factores que impulsan a los trabajadores son los factores de higiene y de motivación y son utilizados en su teoría para determinar el nivel de satisfacción o insatisfacción que provoca en las personas.

Los factores de higiene tienen que ver con las necesidades primarias que tienen relación con la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad y los factores de motivación se relacionan con las necesidades secundarias, incluyendo las necesidades sociales y de autorrealización.

Los factores de higiene tienen relación con el medio donde se trabaja. Y la ausencia de estos podrían causar insatisfacción en los trabajadores y disminuir su rendimiento. Entre ellos están: Los factores económicos, condición laboral, seguridad laboral, factores sociales, beneficios adicionales

Los factores de motivación tienen relación con el puesto de trabajo, tienen un efecto de satisfacción y por lo tanto un mejor rendimiento al buscar un mejor cargo. Entre ellos están: El trabajo estimulante, logro y autorrealización, reconocimiento y la responsabilidad (43)

### **2.3. Formulación de hipótesis**

No aplica

### **3. METODOLOGÍA**

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

**Deductivo:** Surge de conclusiones globales, y así generar justificaciones particulares. Surge de analizar los principios, teorías válidas, aplicarlas y dar soluciones a eventos que son particulares.

Se habla de este método para mencionar de una forma específica el razonamiento lógico y válido que surgen de premisas o proposiciones. Es un modo de pensamiento que va de lo más general (como leyes y principios) a lo más específico (hechos concretos). (44)

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

Esta investigación es de enfoque cuantitativo porque se recolectaran datos, y se hará uso de métodos estadísticos para poder analizar la variable en estudio. (45)

### **3.3. Tipo de investigación**

El presente proyecto es de tipo aplicada porque tiene como objetivo, brindar sugerencias y resolver el planteamiento del problema. (46)

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

Es un estudio de diseño descriptivo y de corte transversal, porque para efectos del estudio se contará con una sola población la cual se describe en función a la variable y se recolectarán datos en un tiempo determinado. (47)

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

La población será de 22 trabajadores que son personal de enfermería de la Central de Esterilización de la CI Sede San Borja.

Dado que esta población no es extensa la muestra se considera a los 22 trabajadores, quienes deben cumplir con los parámetros de selección que se indicarán más adelante.

MUESTREO: No probabilístico por conveniencia.

#### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de enfermería de central de esterilización de la clínica donde se realizará el estudio.
- De ambos sexos.
- Que aceptaron participar en el estudio por decisión propia luego de hacerle la invitación.

- El participante debe firmar el consentimiento informado, previa explicación.

### **Criterios de exclusión**

- Personal de enfermería que no labore de central de esterilización.
- Personal de enfermería de central de esterilización, que no firme el consentimiento informado y no deseen participar en el estudio.

## **3.6. Variables y operacionalización**

### **3.6.1. Variable: Satisfacción laboral**

#### **Definición conceptual de la variable:**

Es un estado emocional agradable, resultado de la valoración del trabajo o de vivencias laborales. (23)

#### **Definición operacional de la variable:**

Es la respuesta expresada de la sensación subjetiva que experimenta el personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, con relación al trabajo en cuanto las dimensiones de políticas administrativas, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, desarrollo personal, beneficios sociales y/o remunerativo, relaciones sociales y condiciones físicas y/o materiales. Los cuáles serán medidos con el cuestionario de Satisfacción Laboral, creado por Sonia Palma Carrillo de 36 ítems y se consideran siete dimensiones.

**Tabla 1.** Variables y operacionalización

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)</b>
Nivel de Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de central de esterilización.	Es la respuesta expresada de la sensación subjetiva que experimenta el personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, con relación al trabajo en cuanto las dimensiones de políticas administrativas, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, desarrollo personal, beneficios sociales y/o remunerativo, relaciones sociales y condiciones físicas y/o materiales.	Políticas administrativas	- Maltrato - Explotación - Disgusto - Incomodidad - Apreciación	Categorica  Ordinal  - (Escala tipo Likert)	- Muy satisfecho (121 a 180) - Satisfecho (91 a 120) - Indeciso (71 a 90) - Insatisfecho (46 a 70) - Muy insatisfecho (36 a 45)
		Desarrollo de tareas	- Valor - Utilidad - Percepción - Aburrimiento - Gusto - Placer		
		Relación con la autoridad	- Comprensión - Ayuda - Empatía - Respeto - Gusto - Valor		
		Desarrollo personal	- Justicia - Desarrollo - Disfrutar - Felicidad - Autorrealización - Comodidad		
		Beneficios sociales y/o remunerativos	- Remuneración - Emociones		
		Relaciones sociales	- Ambiente laboral - Solidaridad		
		Condiciones físicas y/o materiales	- Comodidad		

### **3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que se utilizará será la encuesta, por la facilidad para conseguir información por parte del personal de salud.

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

Se aplicará el cuestionario de Satisfacción Laboral, creado por Sonia Palma Carrillo, quien validó su instrumento en su estudio, “Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana en el año 2005. (10)

El formulario está creado con la escala de Likert y consta de 36 ítems y se consideran siete dimensiones, que se dividen en Condiciones físicas y/o materiales: 5 preguntas, Beneficios laborales y/o remunerativos: 4 preguntas, Políticas administrativas: 7 preguntas, Relaciones sociales: 4 preguntas, Desarrollo personal: 6 preguntas, Desarrollo de tareas: 6 preguntas, Relaciones con la autoridad: 6 preguntas.

Los criterios para asignar valores son: Muy satisfecho (5), Satisfecho (4), Indiferente (3), Insatisfecho (2), Muy insatisfecho (1).

En la calificación se suman los puntos de cada ítem respondido, logrando como máximo 180 puntos. Muy satisfecho (121 a 180), Satisfecho (91 a 120), Indeciso (71 a 90), Insatisfecho (46 a 70), Muy insatisfecho (36 a 45).

#### **3.7.3. Validación**

El instrumento fue validado por la autora, pasando por evaluación de jueces expertos en la materia. Se realizaron pruebas piloto de 952 y 1393 empleados en los años 1999 y 2004 en empresas de Lima Metropolitana. (15)

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La autora utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, para calcular la fiabilidad del instrumento, el cual dio un valor de 0.917, considerándolo muy aceptable. (15)

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

Se presentará el proyecto al comité de ética de la UWienner, posterior a su aprobación, se presentará un oficio al Director de la clínica donde se realizará el estudio, para conseguir el permiso. Después se hablará con la jefa del servicio para coordinar horarios y recolectar datos, previo consentimiento informado a los colaboradores.

Después de recoger la información de las encuestas se ingresarán al paquete estadístico de Microsoft Excel, luego toda la información se codificará en el programa estadístico SPSS versión 26, para su proceso y análisis de datos. Las conclusiones serán realizadas según a los objetivos mencionados y resultados que se obtengan.

#### **3.9. Aspectos éticos**

Se respetará la confidencialidad de toda la información de los cuestionarios.

En el estudio se considerarán los principios éticos de acuerdo a Belmont (2000):

- Principio de Beneficencia: Este principio reside en hacer el bien a otros, debe buscar siempre maximizar las ventajas potenciales para las personas y reducir riesgos.
- Principio de Autonomía: este principio reside en respetar la facultad a la intimidad de las personas y su autodeterminación.
- Principio de Justicia: consiste en que todos deben ser tratadas de igual forma.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

Actividades Año 2021	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Redacción del proyecto de investigación.																				
2. Presentación y adaptación del proyecto de investigación																				
3. Elaboración y adaptación de los instrumentos de investigación.																				
4. Recolección tratamiento y análisis de la información																				
5. Presentación del Informe																				
6. Sustentación de la tesis																				

#### 4.2. Presupuesto y Recursos Humanos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>A. Materiales</b>			
-Manuscritos: copias, Internet.	5 meses	100.00	500
- Papelería bond A4	3 millares	20.00	60
- Utensilios de escritorio	3	2.00	6
<b>B. Servicios</b>			
- Computadora	500 horas	1.00	500
- Impresión	100	0.50	50
- Fotocopia	50	0.10	5
- Anillado y Empastado	02 ejemplares	20.00	40
<b>c. Viáticos</b>			
- Pasajes			150
		<b>TOTAL</b>	1311

## 5. REFERENCIAS:

1. Mahmood A., Nudrat S., Asdaque M., Nzawaz A., Haider N. Satisfacción laboral de los profesores de secundaria: una comparación Análisis de escuelas de género, urbanas y rurales. [Revista en internet][Pakistan]: Ciencias sociales analíticas 2011;7(8):203. [Citado el 8 de setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/view/11506>
2. Merino M, Carrera F, Roca M, et al. Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. Rev. Gac Sanit. 2018;32(4):352–61. [Citado 12 de Julio 2021]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911117301024?via%3Dihub>
3. Rara Business. Satisfacción laboral mundial - GestionRH [Internet]. Com.mx. 2019 [citado el 8 de julio de 2021]. Disponible en: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
4. Ruiz C, García F, Cañizares S. Sánchez S, Fuentes F, Artacho C. Rankings internacionales de satisfacción laboral. Rev Capital Humano [revista en Internet] 2016 [citado el 12 de julio de 2021]; 219(60). Disponible en: [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf)

5. Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo [Internet]. Infocapitalhumano.pe. 2016 [citado el 8 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
6. Bobbio L., Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú, Rev. Perú. Epidemiol. 2010; 14(2): 1-6. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>
7. Arroyo J, Hartz U, Lau M. Recursos Humanos en Salud de Perú: Segundo Informe al país. Perú: Ministerio de salud; 2011 [Internet]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/carrera\\_sanitaria/documentos/MANUALES%20E%20INFORMES/Recursos%20Humanos%20de%20Salud%20en%20Per%C3%BA%20do%20Informe%20al%20Pa%C3%ADs.%20Marzo%202011.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/carrera_sanitaria/documentos/MANUALES%20E%20INFORMES/Recursos%20Humanos%20de%20Salud%20en%20Per%C3%BA%20do%20Informe%20al%20Pa%C3%ADs.%20Marzo%202011.pdf)
8. Peralta H. Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada. [Tesis de grado]. Bolivia: Universidad mayor de San Andrés; 2017. [Internet]. [Citado el 12 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11211/PMHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Montoya P, Bello N, Bermúdez, Burgos F, Fuentealba M, Padilla A. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Cienc Trab [revista en Internet] 2017;19(58):7-13. [Citado el 12 de Julio

del 2021]. Disponible en:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lang=es)

10. Alemán J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017 [Tesis para optar al Título de Master en Administración en Salud]. Universidad Rafael Landívar, 2017. [Citado el 12 de setiembre del 2020]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>
11. Pozos M., Jasso M. Nivel de satisfacción percibida por enfermería con el servicio otorgado por la central de equipos y esterilización. Rev CONAMED. 2016;21(3):133–9. [Citado el 15 de setiembre de 2020]; 21(3): 133 -139. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7302305>
12. Cartagena Y, Peña J. Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de central de esterilización del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Essalud. Lima 2018. [Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gerencia en Salud]. Universidad Del Callao, 2019. [Citado el 2 de Enero del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4138>
13. López A. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico – Hospital Regional docente de Trujillo [tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería]. Universidad nacional de trujillo; 2018. [Citado

el 22 de setiembre del 2020]. Disponible en:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11780/2E512.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

14. Pérez Y, Zafra E. Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en ciencias de la enfermería. Gestión en central de esterilización]. Universidad Norbert Wiener; 2018. [citado el 2 de enero del 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2717/TESIS%20P%c3%a9rez%20Yolanda%20-%20Zafra%20Emilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Zambrano F. Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ica 2016 [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de salud]. Universidad Cesar Vallejo; 2016. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33010>
16. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016 [Tesis para optar el título profesional de especialista en enfermería en centro quirúrgico]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Citado el 22 de setiembre 2020]. Disponible en:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5483/Morales\\_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5483/Morales_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

17. Clínica Internacional 55 años al servicio de la salud. Revista Caretas 2014 [Internet]. [Citado el 13 de Julio 2021]. Disponible en: [https://www.clinicainternacional.com.pe/pdf/Sup-Clinica-Internacional\\_FINAL.pdf](https://www.clinicainternacional.com.pe/pdf/Sup-Clinica-Internacional_FINAL.pdf)
18. Ministerio de Sanidad, política social e igualdad. Unidad Central de Esterilización: Estándares y Recomendaciones [Internet]. [Citado el 19 de Julio 2021]. Disponible en: [https://www.msbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/EERR/Central\\_de\\_Esterilizacion.pdf](https://www.msbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/EERR/Central_de_Esterilizacion.pdf)
19. Gonzales C. Central de esterilización [Internet]. Slideshare.net. [citado el 19 de julio de 2021]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/crystal22/central-de-esterilizacion-57898931>
20. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Manual de esterilización para centros de salud. Washington. 2008. [Citado el 19 de Julio 2021]. Disponible en: [https://www1.paho.org/PAHO-USAID/dmdocuments/AMR-Manual\\_Esterilizacion\\_Centros\\_Salud\\_2008.pdf](https://www1.paho.org/PAHO-USAID/dmdocuments/AMR-Manual_Esterilizacion_Centros_Salud_2008.pdf)
21. Ministerio de Salud (MINSA). Manual de Desinfección y Esterilización Hospitalaria. 2012.
22. Álvarez D. Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana.[Tesis de

maestría].Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2007. [Citado el 1 de octubre 2020]. Disponible en:

<https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/913/862>

23. Moreno-Jiménez B, Herrer MG. El efecto del distanciamiento psicológico del trabajo en el bienestar y la satisfacción con la vida: un estudio longitudinal. Rev Psicol Trab las Organ 2013; 29 (3): 145-151. [Citado el 15 de setiembre de 2020]. Disponible en: <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/tr2013a20>

24. Locke E. La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand McNally College Ed., Los Estados Unidos, Chicago 1976. Pág.165-166

25. Spector P. Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences. Thousand Oaks, SAGE publications.1997 [Citado el 1 de Octubre 2020]. Disponible en: [https://scholarcommons.usf.edu/psy\\_facpub/554/](https://scholarcommons.usf.edu/psy_facpub/554/)

26. Daza D., Porto S. Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones. [trabajo de investigación]. Universidad tecnológica de Bolivar, 2007. [citado el 1 de Octubre 2020]. Disponible en: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>

27. Hannoun G. Satisfacción laboral [trabajo de investigación]. Universidad Nacional de cuyo, 2011. [Citado del 01 de Octubre 2020]. Disponible en:

[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

28. Starmeup. Satisfacción Laboral: Qué es y cómo medirla [blog en Internet]. Starmeup. 2018 [citado 1 Octubre 2020]. Disponible en: <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
29. Bizneo.com. Satisfacción laboral 5 factores que influyen. [blog en internet]. [citado el 1 de Octubre 2020]. Disponible en: [https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#La\\_importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral](https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#La_importancia_de_la_satisfaccion_laboral)
30. ¿Qué es el ambiente laboral? [Internet]. Ethicsglobal.com. 2019 [citado el 23 de julio de 2021]. Disponible en: <https://blog.ethicsglobal.com/que-es-el-ambiente-laboral/>
31. Altagracia L, Rodriguez M. La cultura Organizacional [Internet]. Eoi.es. [citado el 19 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>
32. Definición de Puesto de trabajo [Internet]. Definicionabc.com. [citado el 20 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/social/puesto-de-trabajo.php>
33. Aliat P. Desarrollo profesional: Una guía para lograrlo [Internet]. Edu.mx. 2020 [citado el 20 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.unea.edu.mx/blog/index.php/desarrollo-profesional/>

34. Estrés [Internet]. Marca.com. 2021 [citado el 20 de julio de 2021]. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
35. Chavez D, Rios K. Clima organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echeagaray. [ Tesis para obtener título de doctor] Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. [Citado el 2 de Enero del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1670>
36. Condiciones de trabajo y salud [Internet]. Iastas.net. [citado el 23 de julio de 2021]. Disponible en: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
37. Fuentes C. Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención viettel Perú s.a.c. En la ciudad de Chiclayo. [tesis para optar el título de: licenciado en administración de empresas]. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo 2017. [Citado el 20 de Julio del 2021]. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1563/1/TL\\_FuentesTapiaClaudia.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1563/1/TL_FuentesTapiaClaudia.pdf)
38. Castillo A. Las políticas en administración [Internet]. Monografias.com. [citado el 20 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos102/politicas-administracion/politicas-administracion.shtml>
39. Raffino ME. Relaciones Sociales - Concepto, tipos, características y ejemplos [Internet]. 2020 [citado el 20 de julio de 2021]. Disponible en: <https://concepto.de/relaciones-sociales/>

40. Desarrollo personal [Internet]. Economipedia.com. 2021 [citado el 20 de julio de 2021].  
Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-personal.html>
41. ¿Cómo medir el desempeño laboral? [Internet]. Questionpro.com. 2018 [citado el 20 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
42. Mora X. Relaciones de autoridad y poder [Internet]. Slideshare.net. [citado el 20 de julio de 2021]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/xaviermoraa/relaciones-de-autoridad-y-poder>
43. Teoría de Herzberg [Internet]. Economipedia.com. 2021 [citado el 17 de julio de 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
44. Raffino M. Método Deductivo - Concepto, ejemplos y método Inductivo [Internet]. Concepto de 2018 [citado el 17 de julio de 2021]. Disponible en: <https://concepto.de/metodo-deductivo>
45. Mata L. El enfoque cuantitativo de la investigación [Internet]. Investigaliacr.com. 2019 [citado el 6 de julio de 2021]. Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
46. Definición y propósito de la Investigación Aplicada [Internet]. Duoc.cl. [citado el 6 de julio de 2021]. Disponible en: <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacion-aplicada>

47. Guerrero Barreto E, Estrada Doniz NN, Reynoso Vázquez J. Estudios transversales. Educ Salud Bol Cient Cienc Salud ICSa [Internet]. 2015 [citado el 6 de julio de 2021];3(6). Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1464&sectionid=101050>  
145

## **6. ANEXOS**

## 6.1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de central de esterilización, de la Clínica Internacional Sede San Borja, Lima - 2021?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, de la clínica Internacional Sede San Borja, Lima - 2021</p>	<p>No aplica</p>	<p>Nivel de Satisfacción del personal de enfermería de central de esterilización.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicada.</li> <li>• Enfoque cuantitativo</li> </ul>
<p><b>Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión Políticas administrativas, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima – 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión desarrollo de tareas, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima – 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión relación con la autoridad, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>1. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima – 2021</p> <p>2. Determinar la satisfacción laboral en su dimensión Políticas administrativas, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima – 2021</p> <p>3. Determinar la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo de tareas, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima – 2021</p> <p>4. Determinar la satisfacción laboral en su</p>			<p>Método y Diseño de la Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deductivo</li> <li>• Descriptivo y de corte transversal</li> </ul>

<p>- 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima - 2021?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión beneficios sociales y/o remunerativos, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima - 2021?</p> <p>6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima - 2021</p> <p>7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y/o materiales, del personal de enfermería de central de esterilización, de la CI Sede San Borja, Lima - 2021?</p>	<p>dimensión relación con la autoridad, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima - 2021</p> <p>5. Determinar la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima - 2021</p> <p>6. Determinar la satisfacción laboral en su dimensión beneficios sociales y/o remunerativos, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima - 2021</p> <p>7. Determinar la satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales, del personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, Lima - 2021</p>			
--	---	--	--	--

## 6.2. Matriz de Operacionalización de las variables

### Variable 1: Carga Laboral

**Definición Operacional:** Es la respuesta expresada de la sensación subjetiva que experimenta el personal de enfermería de central de esterilización de la CI Sede San Borja, con relación al trabajo en cuanto las dimensiones de políticas administrativas, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, desarrollo personal, beneficios sociales y/o remunerativo, relaciones sociales y condiciones físicas y/o materiales. Los cuáles serán medidos con el cuestionario de Satisfacción Laboral, creado por Sonia Palma Carrillo de 36 ítems y se consideran siete dimensiones.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maltrato</li> <li>- Explotación</li> <li>- Disgusto</li> <li>- Incomodidad</li> <li>- Apreciación</li> </ul>	<p>Muy Insatisfecho = 5 – 8</p> <p>Insatisfecho = 9 – 12</p> <p>Indeciso = 13 – 17</p> <p>Satisfecho = 18 – 21</p> <p>Muy satisfecho = 22 – 25.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy satisfecho (121 a 180)</li> <li>- Satisfecho (91 a 120)</li> <li>- Indeciso (71 a 90)</li> <li>- Insatisfecho (46 a 70)</li> <li>- Muy insatisfecho (36 a 45)</li> </ul>
Desarrollo de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor</li> <li>- Utilidad</li> <li>- Percepción</li> <li>- Aburrimiento</li> <li>- Gusto</li> <li>- Placer</li> </ul>	<p>Muy Insatisfecho = 6 – 10</p> <p>Insatisfecho 11 – 15</p> <p>Indeciso 16 – 20</p> <p>Satisfecho 21 – 25</p> <p>Muy Satisfecho = 26 – 30</p>	
Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión</li> <li>- Ayuda</li> <li>- Empatía</li> <li>- Respeto</li> <li>- Gusto</li> <li>- Valor</li> </ul>	<p>Muy Insatisfecho = 6 – 10</p> <p>Insatisfecho 11 – 15</p> <p>Indeciso 16 – 20</p> <p>Satisfecho 21 – 25</p>	

		Muy Satisfecho = 26 – 30	
Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justicia</li> <li>- Desarrollo</li> <li>- Disfrutar</li> <li>- Felicidad</li> <li>- Autorrealización</li> <li>- Comodidad</li> </ul>	Muy Insatisfecho = 6 – 10 Insatisfecho 11 – 15 Indeciso 16 – 20 Satisfecho 21 – 25 Muy Satisfecho = 26 – 30	
Beneficios sociales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración</li> <li>- Emociones</li> </ul>	Muy Insatisfecho = 4 – 6 Insatisfecho = 7 – 9 Indeciso = 10 – 14 Satisfecho = 15 – 17 Muy satisfecho = 18 – 20	
Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente laboral</li> <li>- Solidaridad</li> </ul>	Muy Insatisfecho = 4 – 6 Insatisfecho = 7 – 9 Indeciso = 10 – 14 Satisfecho = 15 – 17 Muy satisfecho = 18 – 20.	
Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad</li> </ul>	Muy Insatisfecho = 5 – 8 Insatisfecho = 9 – 12 Indeciso = 13 – 17 Satisfecho = 18 – 21 Muy satisfecho = 22 – 25.	

### 6.3. Instrumento

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL - ESCALA SL-SPC

Lea las preguntas y marque con un aspa (x) la respuesta que considere adecuada. MS=5 (Muy satisfecho)  
S=4 (Satisfecho). I=3 (Indeciso) IS=2 (Insatisfecho) MI=1 (Muy Insatisfecho)

Nº	ITEM	MS	S	I	IS	MI
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme profesionalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi(s) compañeros de trabajo					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					

<b>34</b>	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
<b>35</b>	Me siento complacido con la actividad que realizo					
<b>36</b>	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					
<b>TOTAL</b>						

## 6.4. Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : Palomino Piscoche, Stephanie Yesenia  
Título : “Nivel De Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería De Central De Esterilización De la Clínica Intenacional Sede San Borja, Lima, 2021”

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Nivel De Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería De Central De Esterilización De la Clínica Internacional Sede San Borja, Lima, 2021”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Palomino Piscoche, Stephanie Yesenia**. El propósito de este estudio es: Evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, de la Clínica Internacional Sede San Borja, Lima, 2021. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

#### **Procedimientos:**

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

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

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

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

#### **Costos e incentivos**

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

#### **Confidencialidad:**

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

#### **Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Palomino Piscoche, Stephanie Yesenia al 949493180 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

## **CONSENTIMIENTO**

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

---

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigador**

**Nombre:**

**DNI:**