



Universidad  
Norbert Wiener

**Universidad Privada Norbert Wiener**  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Satisfacción profesional y desempeño laboral del  
personal de enfermería de una clínica privada de alta  
complejidad de Lima, 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista en**  
**Gestión de Servicios de Salud y Enfermería**

**Presentado Por:**

Choque Ingaruca, Hilda Carola

**Codigo Orcid: 0000-0002-5415-1133**

**Asesor:**

Mg. Fernández Rengifo Werther Fernando

**Codigo Orcid: 0000-0001-7485-9641**

**Lima, Perú**

**2022**

**DEDICATORIA**

Para los que luchamos arduamente en el trabajo.

**AGRADECIMIENTO**

A mis maestros y colegas.

**ASESOR:**

**MG. FERNÁNDEZ RENGIFO WERTHER FERNANDO**

**CODIGO ORCID: 0000-0001-7485-9641**

**JURADO****PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee**SECRETARIO** : Dra. Uturnco Vera Milagros Lizbeth**VOCAL** : Mg. Suarez Valderrama Yurik Anatoli

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
JURADOS .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
ÍNDICE.....	V
RESUMEN .....	X
ABSTRACT .....	XI
1. EL PROBLEMA .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación:.....	7
1.4.1. Teórica:.....	7
1.4.2. Metodológica:.....	8
1.4.3. Práctica: .....	8

1.5. Delimitación de la investigación: .....	9
1.5.1. Temporal: .....	9
1.5.2. Espacial: .....	9
1.5.3. Población o unidad de análisis: .....	9
2. MARCO TEORICO .....	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	10
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas .....	14
2.2.1. Satisfacción profesional.....	14
2.2.1.1. Definiciones conceptuales .....	14
2.2.1.2. Teorías vinculantes de la satisfacción laboral .....	16
2.2.1.3. Satisfacción del personal de salud.....	17
2.2.1.4. Instrumento para medir la satisfacción profesional laboral.....	18
2.2.2. Desempeño laboral .....	19
2.2.2.1. Definiciones conceptuales y teorías relacionadas .....	19
2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral .....	21
2.3. Formulación de hipótesis.....	22
2.3.1. Hipótesis general .....	22
2.3.2 Hipótesis específicas.....	22
3. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Método de la investigación.....	23

3.2. Enfoque de la investigación.....	23
3.3. Tipo de investigación .....	23
3.4. Diseño de la investigación.....	23
3.4.1. Diseño.....	23
3.4.2. Corte .....	23
3.4.3. Nivel o alcance .....	24
3.5. Población, muestra y muestreo:.....	24
3.6. Variables y operacionalización:.....	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.7.1. Técnica.....	28
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	28
3.7.3. Validación.....	30
3.7.4. Confiabilidad .....	30
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	31
3.9. Aspectos éticos .....	31
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	33
4.1. Cronograma de actividades .....	33
4.2. Presupuesto.....	34
5. REFERENCIAS .....	35
6. ANEXOS .....	43

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	44
Anexo 2: Instrumentos .....	46
Anexo 3: Consentimiento informado .....	50

## RESUMEN

**Introducción:** la satisfacción laboral de un profesional establece dos aspectos importantes, por un lado, afecta la productividad de una organización por su relación con la eficiencia del trabajador, y desde la perspectiva del trabajador, constituye un factor que determina su desempeño y su salud psicológica. **Objetivo:** Determinar cómo la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería de una Clínica Privada de alta complejidad de Lima, 2022. **Materiales y métodos:** pesquisa de enfoque cuantitativo, no experimental, aplicada, de corte transversal, de alcance correlacional que usa el método hipotético deductivo para explorar y describir los fenómenos de estudio mediante la encuesta en una muestra de 218 licenciados en Enfermería quienes laboran en los diferentes turnos. Para lo cual, se usarán instrumentos adaptados, validados y confiables como el Cuestionario 4CornerSAT de Lepnurm et al., escala multidimensional que incluye necesidades de alto nivel, validado y aplicable en especialidades médicas y el Cuestionario de Desempeño Laboral creado a partir del estudio de Montoya y modificado por Avellaneda et al. El análisis estadístico se realizará usando la estadística descriptiva e inferencial mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, desempeño, enfermería, gestión

## ABSTRACT

**Introduction:** The job satisfaction of a professional establishes two important aspects: on the one hand, it affects the productivity of an organization because of its relationship with the worker's efficiency, and from the worker's perspective, it is a factor that determines his or her performance and psychological health. **Objective:** To determine how professional satisfaction is related to the work performance of the nursing staff of a high complexity private clinic in Lima, 2022. **Materials and methods:** A quantitative, non-experimental, applied, cross-sectional, correlational research using the hypothetical-deductive method to explore and describe the study phenomena by means of a survey of a sample of 218 nursing graduates who work in different shifts. For this purpose, adapted, validated and reliable instruments will be used, such as the 4CornerSAT Questionnaire by Lepnurm et al., a multidimensional scale that includes high-level needs, validated and applicable in medical specialties, and the Job Performance Questionnaire created from Montoya's study and modified by Avellaneda et al. The statistical analysis will be performed using descriptive and inferential statistics by means of Spearman's correlation coefficient.

**Key words:** job satisfaction, performance, nursing, management.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es primordial para los proveedores sanitarios ofrecer un servicio de salud con calidad y calidez y con el firme propósito de alcanzar a más personas, considerándose como un objetivo de la cobertura sanitaria universal (1).

No se puede garantizar que las personas reciban una buena atención con calidad sino podemos medirla, por eso, se aplican métodos para medir el compromiso y el desempeño como factores moduladores de esta prestación; también, es importante conocer cuánto saben de los procedimientos que van a realizar y cuál es la actitud frente a las actividades diarias y cómo se preparan o capacitan para desarrollarlas (2).

En el 2018, organizaciones como la OMS, el Banco Mundial, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), la Academia Nacional de Ciencias de los EE. UU de América y la Comisión de Lancet Global Health han abarcado diferentes semblantes de la calidad de los sistemas sanitarios como parte de los objetivos de la cobertura sanitaria mundial y las metas de salud sostenibles (3).

Entre las recomendaciones de estos organismos supranacionales citados líneas arriba figura el de tener políticas claras con el factor humano donde se manifieste un trabajo coordinado, buenas relaciones y motivación en todo el equipo sanitario y se fortalezcan las acciones de desarrollo de capacidades, competencias y habilidades para garantizar una prestación de calidad (4).

Del mismo modo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en Latinoamérica sumamos esfuerzos para alcanzar el objetivo de salud integral y de calidad, pero nos encontramos con realidades diferentes y en muchos casos con barreras económicas importantes (5).

Aspectos que influyen en el incumplimiento del objetivo mundial de cobertura de atención con calidad y seguridad para todos, son factores intrínsecos debilitantes del sistema de gestión sanitaria a nivel organizacional y ocupacional, sumado al limitado acceso a la educación, alimentación, vivienda, estabilidad financiera, ambientes inseguros, los cuales están fuera del alcance del sector salud (6).

Las organizaciones utilizan una variedad de medios para lograr sus metas y es sumamente importante la gestión del talento humano. En este contexto, ha cobrado vital relevancia en la gestión la necesidad de entender la satisfacción profesional en el trabajo, ya que este es un agente que impulsa a las personas a tomar acción y produce comportamientos que tienen un impacto directo en el desempeño laboral (7).

Gran parte de los factores que afectan el desempeño laboral dependen de la satisfacción laboral del personal dentro de cada organización y son ellos los que marcan el rumbo de las acciones de mejora tanto de las condiciones ocupacionales como las de desarrollo y crecimiento profesional (8).

La satisfacción laboral de un profesional en un entorno laboral y organizacional establece dos aspectos importantes, por un lado, afecta la productividad de una organización

por su relación con la eficiencia del trabajador, y desde la perspectiva del trabajador, constituye un factor que determina su desempeño y su salud psicológica (9).

La satisfacción en el trabajo es una percepción subjetiva influenciada tanto por determinantes intrínsecos (resiliencia, motivación, autoeficacia) como extrínsecos (condiciones ocupacionales, ambientes, higiene); sin embargo, el factor determinante es el clima institucional, siendo el desempeño laboral la variable más afectada por la satisfacción laboral del personal en una organización (10).

Según el estudio de Randstad Workmonitor 2018 en Europa, un 70% de los profesionales se sienten satisfechos, destacando España que de cada 4 profesionales 3 estaban satisfechos. Los países encuestados con 68% de satisfacción fueron Francia, Portugal y Dinamarca, 80% Estados Unidos, siendo Austria el más alto con 81% y Japón con el porcentaje más bajo con 50% (11).

México tiene uno de los índices de satisfacción profesional laboral más altos de América Latina según Love Mondays, por delante de Argentina y Brasil. En general, el promedio de satisfacción de México es de 3.61 sobre 5. La investigación de Randstad en Latinoamérica muestra que en la segunda mitad de 2021 la satisfacción laboral promedio fue del 74,6 % (12).

En el estudio de Randstad en Latinoamérica también se destaca que, de las personas que buscaban un nuevo campo de trabajo, el 7% dijo que buscaba trabajo activamente, el 8,9% dijo que buscaba trabajo orientado a un interés profesional específico y el 18,6% dijo que estaba siguiendo las ofertas del mercado. Por su parte, el 32,8% dijo que,

si bien no están buscando trabajo activamente, están abiertos al cambio cuando se presenta una buena oportunidad laboral (13).

En el Perú, la Superintendencia Nacional de Salud - Su Salud, que es el organismo que se encarga de proteger los derechos en salud de los peruanos, durante el año 2019, ha aplicado 51 sanciones, con puniciones que escalan hasta los S/ 6,065,882. El 31% corresponde a instituciones públicas y el 69% a instituciones privadas, siendo la principal causa la mala atención del personal sanitario por la percepción de un deficiente desempeño laboral (14).

Brindar una atención con altos estándares de calidad exige cumplir con muchos atributos y exigentes protocolos de atención, procesos donde están involucrados todos los profesionales de la salud, buscando la satisfacción de los colaboradores y por ende la mejora continua. Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos (15).

La mayoría de las quejas de los pacientes que se dan en una clínica privada son por los siguientes motivos: caídas accidentales, errores en la administración de los medicamentos, disconformidades en las cuentas finales, demoras en las respuestas a los llamados, demora en responder al llamado de los pacientes. Algunas quejas terminan en denuncias y otras en juicios solicitando indemnizaciones o descuentos en las cuentas finales, teniendo como resultado un impacto económico (16).

En ese sentido, esta pesquisa busca a toda luz establecer la relación entre la satisfacción profesional en el trabajo y el desempeño laboral del personal de Licenciado en

Enfermería, para ofrecer propuestas de mejora e implementar programas internos donde el colaborador pueda desarrollar sus capacidades, mejorar su desempeño y ofrecer servicio de calidad con calidez.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería de una clínica privada de alta complejidad de Lima, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cómo la dimensión personal de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería?
- b. ¿Cómo la dimensión ocupacional de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería?
- c. ¿Cómo la dimensión desempeño de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería?
- d. ¿Cómo la dimensión inherente de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería?

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

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar cómo la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería de una Clínica Privada de alta complejidad de Lima, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar cómo la dimensión personal de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería.
  
- b. Identificar cómo la dimensión ocupacional de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería.
  
- c. Identificar cómo la dimensión desempeño de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería.
  
- d. Identificar cómo la dimensión inherente de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería.

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

### **1.4.1. Teórica:**

Nuestra indagación se basa en la teoría de los 2 factores de Herzberg, en la cual, las personas tienen dos tipos de necesidades. Asimismo, se fundamenta en el modelo de teoría de los determinantes de la satisfacción laboral de Lawler sobre la relación entre expectativas y recompensas laborales (17).

También, tomamos como referencia a Jean Watson, la doctora Watson en el año 1979 investigó y desarrolló la filosofía del cuidado, enfocándose en el aspecto humano de la enfermera, siendo lo más destacado ya que están entrelazados con el conocimiento científico y la práctica clínica. Esta teoría invita a las enfermeras a enfocarse en la investigación y ser más innovadoras, las investigaciones abordan temáticas de la percepción del cuidado humanizado (18).

Según Watson estudia varios elementos del cuidado, uno de los principales es las condiciones del entorno de apoyo, estado mental, condición física, nivel de protección, situación sociocultural y espiritual; donde la enfermera debe reconocer cómo influyen los factores internos como; el bienestar mental, espiritual, conocimientos adquiridos y las variables externas que incluyen el confort, la intimidad como respeto propio, la seguridad para desenvolverse, tener ambientes limpios y agradables (19).

#### **1.4.2. Metodológica:**

Se basa en la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, quien explica que las personas o trabajadores tienen dos tipos de necesidades, las higiénicas que considera al ambiente y las condiciones, y las motivacionales relacionadas con la naturaleza de las tareas. Asimismo, la teoría de los determinantes de la satisfacción laboral de Lawler explica la relación entre expectativas y recompensas.

Del mismo modo, Jean Watson, quien desarrolló la filosofía del cuidado, enfocándose en el aspecto humano y reconoce la influencia de factores internos y externos en el proceso del cuidado.

Se hará la pesquisa usando el método científico, al amparo de un diseño correlacional transversal, mediante el uso de instrumentos validados que estimen los valores de cada variable las mismas que serán relacionadas para determinar el grado y la fuerza de asociación que permitirá ser comparado y replicado con otras investigaciones.

#### **1.4.3. Práctica:**

La investigación aportará al conocimiento sobre el nivel de satisfacción que posee el enfermero y como este se relaciona con su desempeño en la organización. Se estima demostrar que un enfermero satisfecho va a tener un mejor desempeño laboral. Permitiendo encontrar evidencia científica con características significativas de ambos fenómenos y sirvan para plantear estrategias y mecanismos de intervención que contribuyan a una mejor gestión de los servicios de salud.

## **1.5. Delimitación de la investigación:**

### **1.5.1. Temporal:**

La presente pesquisa se ejecutará en un lapso de tres meses contados a partir de octubre a noviembre de 2022.

### **1.5.2. Espacial:**

Esta pesquisa se realizará en una clínica privada de alta complejidad con sede ubicada en el Cercado de Lima Metropolitana, Perú.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis:**

Serán los profesionales Licenciados de Enfermería de todas las áreas.

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Cartuche (20), en Ecuador el año 2017, investigo a colaboradores del equipo de salud que laboran entre 0 y 5 años en el mismo servicio. El objetivo fue “demostrar que la exposición a factores estresantes del ambiente laboral afecta la satisfacción y el desempeño laboral”. En este trabajo se usó el método no experimental de nivel correlacional transeccional y se recolecto los datos mediante una encuesta y el instrumento fue el cuestionario MBI y el Font-Roja. Las variables que se relacionan con el desempeño del trabajador, cansancio emocional, despersonalización y carencia en la realización personal. Concluyendo que el estrés influye significativamente en el desempeño laboral, asimismo, un entorno estresante, puede ser causante de la insatisfacción laboral (20).

Ludeña-Yaguache (21), el 2019 en Ecuador, investigó a 34 trabajadores con el objetivo de “determinar el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de trabajo de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica”. Bajo una perspectiva cuantitativa, transversal correlacional busca explicar los supuestos teóricos de la satisfacción y el desempeño laboral, mostrar la situación actual. Se aplicó cuestionarios validados para la recolección de datos. Aplicaron estadística descriptiva. Los resultados demostraron que hay una correlación de 0.576 entre las dos variables. Hay relación lineal positiva moderada. El trabajo concluyó que la satisfacción laboral tiene influencia en el desempeño de los colaboradores. Con estos resultados el centro debería tomar medidas para mejorar su nivel y estimularlos para alcanzar un mejor desempeño (21).

Mora-Romero et al. (22), en México el 2019, investigaron a colaboradores de una empresa de salud, con el objetivo de “realizar un análisis de interrelación entre la satisfacción y el desempeño laboral y demostrar cuantitativamente que la mayoría de los factores que afectan el desempeño tienen relación directa con la satisfacción laboral”. Se utilizó cuestionarios y encuestas para recolección de datos. Se concluyó que la correlación entre satisfacción y desempeño laboral es de 0.837899 para un P- Valor de 0.0007 menor que 0.01, por tanto, era había una relación estadísticamente significativa entre las dos variables con un 99 % de confiabilidad (22).

García (23), en España el 2020, El objetivo del estudio era “definir que la satisfacción laboral determina la calidad del desempeño” en una muestra de 1,844 profesionales, de ellos el 96% fueron mujeres, el 53% realizaban labores en el mismo servicio desde hace 5 años. Se aplicó encuestas con las variables edad, profesión, cargo y área donde se desempeña, mostraron relaciones estadísticamente significativas ( $p < 0,05$ ). El estudio fue de tipo descriptivo. Se concluyó que en la mayoría de los trabajos es probable que un buen ambiente laboral, con buena infraestructura donde se sientan motivados influye positiva o negativamente en el desempeño laboral (23).

Ferraz (24), en España el 2020. El objetivo de este estudio fue “determinar los factores que afectan el bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro de una misma área laboral”. Se aplicó una encuesta con instrumentos validados y el estudio fue de tipo descriptivo correlacional. Se encontraron factores intrínsecos que inciden en la satisfacción laboral y concluyó que es importante realizar controles periódicos de los factores y compartirlos con otras áreas; asimismo tener un buzón de sugerencias donde el equipo redacte de manera anónima las deficiencias encontradas en

sus puestos de trabajo que afecten sus estados de bienestar laboral y sus niveles de satisfacción para el buen desarrollo de sus funciones y así mejorar el entorno laboral (24).

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Chicana (25), en el 2018, en su pesquisa cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción laboral del usuario interno en una organización pública-privada”. La indagación fue aplicada, el nivel fue relacional y comparativo, el diseño observacional, con 2 grupos, el primer grupo de 160 trabajadores y el segundo grupo de 376 del mismo centro laboral, con un muestreo probabilístico estratificado, se aplicó una encuesta de opinión con dos cuestionarios. Resultados: la satisfacción laboral se encuentra entre los niveles bajo y moderado en el 75,6 % de los trabajadores y la percepción de la gestión de la calidad del servicio fue buena en un 67%. Conclusión: no existe relación entre las variables de estudio (25).

Fernández (26), en Lima 2017, publicó un estudio cuyo objeto fue “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. En una muestra de 80 enfermeros, se aplicó dos cuestionarios relacionados a los fenómenos de indagación. Este estudio cuantitativo y observacional, de nivel relacional y de corte transeccional demostró que los colaboradores con mayor estrés muestran un desempeño laboral menor. Se halló relación importante entre estrés y rendimiento laboral ( $p=0,000$   $p<0,05$ ) siendo esta inversamente proporcional ( $r=-0,778$ ). Concluyó que, el desempeño del personal de salud dependía del grado de estrés que el profesional tenga, a mayor estrés menor será su desempeño laboral (26).

Marín et al. (27), en Lima el año 2017, realizó un estudio con una muestra de 136 trabajadores de salud, con el objetivo de “establecer la relación entre motivación laboral y satisfacción profesional, así también definir el nivel de motivación según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg”. Se utilizó una encuesta auto aplicada. El estudio fue de tipo descriptivo, observacional, transversal relacional. El estudio concluyó que existe relación significativa entre las variables según el coeficiente de Spearman 0.336, cuando el grado de motivación laboral crece, aumenta la satisfacción profesional laboral (27).

Retamozo (28), en el 2018, realizó una pesquisa con el objetivo de “estudiar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería de un hospital de Lima”. Se evaluó a 100 profesionales con instrumentos validados y con fiabilidad Alfa de Cronbach 0,798 para la motivación y 0,945 para el desempeño laboral mediante la técnica de la encuesta. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño observacional de nivel relacional de corte transeccional. La conclusión fue que, sí existe relación entre las dos variables, con un valor Rho de Spearman  $=0,334 = 0.000 < 0.05$ , lo que indica que la relación es directa positiva y significativa (28).

Espinoza-Rojas et al. (29), en Cajamarca el 2019, publicó un estudio con el objetivo de “demostrar la relación entre la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de salud”. Utilizaron tres instrumentos, para escala de motivaciones MLP, Cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC y encuesta de Desempeño Laboral. La investigación fue de tipo descriptiva relacional de corte transeccional en una muestra de 83 profesionales de la salud. El estudio demostró la relación entre las variables de estudio y concluyó que existe relación directamente proporcional y significativa entre motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores objetos del estudio (29).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción profesional**

#### **2.2.1.1. Definiciones conceptuales**

La Norma ISO 9000:2005: Sistemas de gestión de la calidad, nos ayuda a comprender los conceptos para asegurar la entrega de un servicio coordinado, con calidad y seguridad. De acuerdo con la ISO, se puede definir la satisfacción como el resultado esperado de las expectativas satisfechas o no por un servicio recibido y se puede considerar como el resultado final de un servicio brindado. Al conocer el resultado de la satisfacción nos da luces para plantear sistemas de mejora para la organización (30).

También podemos definir que la satisfacción laboral es el valor percibido de un servicio y esto lo determina el que recibe el servicio no el que lo brinda, se sustenta en percepciones y no es siempre real, sufre el impacto de otras personas cercanas, depende del estado de ánimo y de las percepciones (31).

Hay varias formas de medir la satisfacción laboral en el entorno del trabajo y que marca el progreso y el desarrollo de las organizaciones, está dado por el trabajo en equipo y cada integrante conoce y se compromete con los objetivos de la organización, siendo el factor humano fundamental para ser competitivo; en resumen, es necesario disponer del recurso humano capacitado y que se desenvuelva en un ambiente adecuado, para tener motivación y desempeñarse mejor (32).

La satisfacción profesional en el trabajo es un estado emocional positivo o negativo derivado de una percepción subjetiva posterior a una experiencia laboral, marcado por el balance final entre las actividades que cada trabajador quiere realizar en el puesto que finalmente desempeña en ese puesto asignado (32).

Cuando nos referimos a la satisfacción profesional laboral, se concibe como la actitud general de un individuo hacia el trabajo. Una herramienta muy usada para valorar la satisfacción en el trabajo es el cuestionario FONT Roja, un instrumento utilizado frecuentemente en el sector salud que considera 7 componentes para medir la satisfacción laboral: satisfacción por el trabajo, presión en el trabajo, relación personal, distensión en el trabajo, adecuación para el trabajo, control sobre el trabajo y variedad de la tarea (33).

De las múltiples definiciones disponibles de satisfacción profesional laboral tenemos al de Carmona et al. (34), que conceptualmente lo define como un estado psicológico de bienestar de la persona que se manifiesta en el trabajo y que es el resultado de un proceso de interacción intra e inter laboral que contribuye con una buena prestación y/o entrega de un servicio dentro de una organización.

Un personal o trabajador insatisfecho no tendrá un buen desempeño, en consecuencia, el cliente no recibirá una buena atención por parte de un proveedor de servicios. Como percibimos la calidad de ese servicio modificamos nuestra actitud (34).

Por esta razón, la satisfacción del proveedor se asocia con la satisfacción del cliente dentro de cada acuerdo específico, a diferencia de las actitudes generales hacia un producto que pueden existir sin una experiencia individual específica de consumo entre dos

actores. Es una acción o manera en que una persona tranquiliza y responde a quejas, sentimientos y que también pueden cumplir con sus expectativas o gustos (35).

### **2.2.1.2. Teorías vinculantes de la satisfacción laboral**

*1. Teoría de los 2 factores de Herzberg:* las personas tienen dos tipos de necesidades, una relacionada con el entorno físico y psicológico del trabajo (necesidades de higiene) y otra relacionada con el contenido del trabajo en sí (necesidades de motivación) (36).

*2. Modelo de Lawler, teoría de los determinantes de la satisfacción laboral:* es la asociación entre las expectativas y las recompensas de los diferentes aspectos y vertientes del trabajo, si la recompensa alcanza o supera, se considera satisfacción adecuada y el trabajador hará su trabajo satisfactoriamente, mientras que la insatisfacción sucede a la inversa. En este modelo, el fenómeno de la percepción de la situación laboral de los individuos es el más importante (37).

La teoría de los dos factores de la satisfacción profesional en el trabajo, en donde hay un proveedor y un cliente, se define en que las dimensiones conductuales y organizacionales del proveedor del bien o del servicio esta intrínseca y directamente relacionada con la satisfacción del cliente, y, otras muy disímiles están asociadas a la insatisfacción (38).

Por ello, si deseamos alcanzar la satisfacción del cliente en el mercado, primero debemos alcanzar la satisfacción del prestador. Es decir, un proveedor motivado, satisfecho

y comprometido tendrá un mejor desempeño y performance en el trabajo y por ende entregará un mejor servicio y así obtendrá una mayor satisfacción del cliente (38).

En este contexto, Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990) y Silvestro y Johnston (1990) han estudiado la teoría de los dos factores en el campo de la satisfacción del cliente. Por ello, Philip Kotler (1980) define la satisfacción como: el nivel del estado de ánimo de una persona como consecuencia de comparar lo percibido de un producto o servicio con sus expectativas vinculadas al comportamiento e impulso del proveedor (36 - 38).

### **2.2.1.3. Satisfacción del personal de salud**

La insatisfacción tiene muchas consecuencias negativas, influye en la vida personal, relaciones familiares, estabilidad emocional, desempeño en el trabajo y sobre la calidad de trabajo que el colaborador entrega. Medir satisfacción en un entorno de crisis sanitaria donde tenemos brechas por cubrir, déficit de personal que se refleja en sobre carga de trabajo y crisis económica, donde muchas veces trabajan a doble horario; pueden sumarse a las causas de pérdida de la felicidad del personal de salud (39).

En Trujillo, Perú, un grupo de investigadores estudiaron la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, se encontró relación estadística ( $p=0.05$ ) entre las dos variables, con un 95% de nivel de confianza, el 50% del personal estaba de acuerdo con que sí están satisfechos esto les permite tener un buen desempeño, así también aquellos que son indiferentes tuvieron un desempeño regular con un 25% y los que están 100% de acuerdo tienen un desempeño excelente (40).

#### 2.2.1.4. Instrumento para medir la satisfacción profesional laboral

Son pocas las escalas internacionales validadas en español para medir la satisfacción laboral de profesionales de la salud que incluya la evaluación de las necesidades como la autoestima y la autorrealización, estas condiciones van a consentir desplegar el potencial y el talento que tiene el personal para ejecutar o desempeñar su labor (41).

El cuestionario para medir la satisfacción profesional del personal de salud en establecimientos hospitalarios es el 4CornerSAT elaborado por Lepnurm et al., que consiste en una escala multidimensional que contiene necesidades de alto nivel, validada y aplicable a diversas especialidades biomédicas. Las dimensiones que se evalúan en este cuestionario psicométrico son (41):

**1) Dimensión personal:** que mide la capacidad para mantener responsabilidades profesionales fuera de la vida personal y realizar actividades fuera del trabajo, controlar la agenda y estar conforme con la gestión de la práctica dentro de la organización.

**2) Dimensión ocupacional:** que mide las relaciones con colegas, dirección, ingresos y mando en disposiciones clínicas.

**3) Dimensión desempeño:** que mide la disponibilidad y acceso a los recursos de atención al paciente, si satisfacen sus necesidades, si se actualizan y participan en actividades de la institución.

**4) Dimensión inherente:** que mide las relaciones con médicos, pacientes y progreso en la profesión.

## **2.2.2. Desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definiciones conceptuales y teorías relacionadas**

Chiavenato, refiere que cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, es seguro que traerá beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios de este proceso son el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad (42).

En la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg se diferencia los factores higiénicos: factores asociados al ambiente que rodea a los trabajadores y los que incluyen las circunstancias de cómo desempeñan su labor (43).

Variabes que administran las empresas como: relaciones con el jefe, relaciones con compañeros del equipo, prestigio o estatus, condiciones favorables, políticas y directrices de la organización y seguridad de trabajo, así mismo los factores motivacionales: relacionados directamente a la satisfacción del colaborador, como el mismo trabajo como estímulo positivo, reconocimiento profesional, desarrollo profesional, responsabilidad, oportunidad de crecimiento y autorrealización (43).

La evaluación del desempeño de los colaboradores es algo muy importante para todas las instituciones que quieran evaluar su productividad o desempeño y el logro de sus objetivos y metas. Si tenemos como protocolo hacer una evaluación del desempeño de nuestros colaboradores es posible planificar incrementos salariales, promociones internas de empleados, becas de estudio, relacionar y evaluar los reportes del área de quejas y reclamos y contribuir con la mejora continua de la organización (44).

La definición conceptual del desempeño laboral está versada en las competencias, características individuales, el conocimiento, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores del empleado que favorecen a alcanzar los objetivos esperados detallados en el planeamiento estratégico de la organización (44).

En el término desempeño laboral se describe a lo que hace el trabajador y lo que sabe hacer, por ende, son aspectos fundamentales las aptitudes y el comportamiento del colaborador, así como las cualidades personales requeridas en el desempeño de las diferentes actividades profesionales. A eso podemos llamar la idoneidad demostrada (44).

La evidencia de habilidades y el adiestramiento adquirido en el desempeño de los cargos establecidos se demostrarán formalmente con las constancias o certificados de estudios o títulos, tendrán respaldo legal y corresponderá a las exigencias para el desempeño de un cargo o un ascenso (45).

En la valoración del desempeño laboral se estima según el grado en que cada colaborador mantiene su aptitud, eficacia y eficiencia para realizar sus diligencias en un lapso establecido y de su potencial contribución al desarrollo organizacional (45).

Chiavenato, expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo (45).

### 2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Esta variable presenta las siguientes dimensiones (46):

**1) Orientación a resultados:** explica qué es necesario para que la calidad y la productividad cubran lo que la organización demanda.

**2) Relaciones interpersonales:** es la interacción entre dos o más sujetos en base a emociones y sentimientos.

**3) Iniciativa:** acción de buscar posibles soluciones eficaces que ayuden a salir del aprieto.

**4) Trabajo en equipo:** conjunto interconectado de temas en términos de lograr el mejor resultado posible.

**5) Calidad:** rasgos individuales que ayudan a distinguirse de los rasgos comunes, dándoles así diferentes significados.

**6) Organización:** es un sistema útil para ayudar a lograr los objetivos establecidos.

## 2.3. Formulación de hipótesis

### 2.3.1. Hipótesis general

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería de una clínica privada de alta complejidad de Lima, 2022.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería de una clínica privada de alta complejidad de Lima, 2022.

### 2.3.2 Hipótesis específicas

**Hi1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión personal de la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería.

**Hi2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ocupacional de la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería.

**Hi3:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión desempeño de la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería

**Hi4:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión inherente de la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería.

### **3. METODOLOGÍA**

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

El método de investigación que se usa para construir el conocimiento es el hipotético deductivo, ya que va a consistir en aseverar o deducir situaciones hipotéticas que luego son comprobadas en la prueba de hipótesis (47).

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

El enfoque de investigación es cuantitativo, porque los datos serán cuantificables usando herramientas estadísticas para obtener resultados (47).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de indagación es aplicada, ya que tiene como objetivo resolver problemas obteniendo respuestas posibilitando solucionarlos (47).

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

##### **3.4.1. Diseño**

La indagación es de diseño no experimental u observacional.

##### **3.4.2. Corte**

La pesquisa es de corte transversal.

### 3.4.3. Nivel o alcance

El alcance o nivel de la presente pesquisa es correlacional porque va a asociar las dos variables en busca de respuestas al problema y de esa manera proponer soluciones (47).

### 3.5. Población, muestra y muestreo:

La población sujeto de estudio que son los profesionales Licenciados en Enfermería que laboran en una clínica privada es en total de 500.

El tamaño de la muestra probabilística basada en la formula estadística para el cálculo de muestra en poblaciones conocidas a un nivel de confianza del 95% con un margen de error de 5% [ $Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$ ] será de 218 profesionales.

El muestreo que se realizará para obtener el tamaño de la muestra calculada será el aleatorio simple, para lo cual, el sujeto de estudio deberá cumplir con los criterios.

#### ***Criterios de inclusión:***

- Licenciado en Enfermería contratados por la institución.
- Licenciado en Enfermería a cargo de la dirección de enfermería.
- Licenciado en Enfermería que acepte firmar el consentimiento informado.

#### ***Criterios de exclusión:***

- Licenciado en Enfermería que no esté contratados por la institución.
- Licenciado en Enfermería que no esté a cargo de la dirección de enfermería.
- Licenciado en Enfermería que no firme el consentimiento informado

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

Variable 1: Satisfacción profesional

Variable 2: Desempeño laboral

**Tabla 1. Variables y operacionalización**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>V1: Satisfacción profesional</b>	Es un estado psicológico de bienestar de la persona que se manifiesta en el trabajo y que es el resultado de un proceso de interacción intra e inter laboral que contribuye con una buena prestación y/o entrega de un servicio dentro de una organización (34).	Es la percepción de satisfacción que siente el enfermero y que se mide a través de un cuestionario validado que es el Cuestionario 4CornerSAT, de 16 preguntas en escala de tipo Likert, distribuidos en 4 dimensiones: inherente, ocupacional, desempeño y personal y cuyos rangos van de muy insatisfecho a muy satisfecho.	Inherente	Relaciones con médicos, pacientes y progreso en la profesión.	Categorica ordinal	Muy insatisfecho: <=15  Insatisfecho: 16 – 30  Algo insatisfecho: 31 – 45  Algo satisfecho: 46 – 60  Satisfecho: 61 – 75  Muy satisfecho: 76 - 90
			Ocupacional	Relaciones con colegas, dirección, ingresos y mando en disposiciones clínicas.		
			Desempeño	Disponibilidad y acceso a los recursos de atención al paciente, si satisfacen sus necesidades, si se actualizan y participan en actividades de la institución.		
			Personal	Capacidad para mantener responsabilidades fuera de la vida personal y realizar actividades fuera del trabajo, controlar la agenda y estar conforme con la gestión de la practica dentro de la organización.		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>V2: Desempeño laboral</b>	Son las competencias, características individuales, conocimiento, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores del empleado que favorecen a alcanzar los objetivos esperados detallados en el planeamiento de la organización (44).	Es la evaluación del desempeño mediante un instrumento de 21 ítems que miden 6 dimensiones: orientación a resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización, los cuales se responden a través de una escala tipo Likert con cinco opciones (de 1 muy bajo a 5 muy alto) y se clasifica como excelente, bueno, regular, poco regular y no aceptable.	Orientación a resultados	Usa lo necesario para que la calidad y la productividad cubran lo que la organización demanda.	Categoría ordinal	Desempeño laboral excelente ( $\geq 101$ )
			Relaciones interpersonales	Interacciona entre dos o más sujetos en base a emociones y sentimientos.		
			Iniciativa	Desarrolla acciones que buscan posibles soluciones eficaces que ayuden a salir del aprieto.		
			Trabajo en equipo	Valora el conjunto interconectado de temas en términos de lograr el mejor resultado posible.		
			Calidad	Tiene rasgos individuales que ayudan a distinguirse de los rasgos comunes, dándoles así diferentes significados.		
			Organización	Implementa un sistema útil para ayudar a lograr los objetivos establecidos.		Desempeño laboral bueno (80 – 100)
						Desempeño laboral poco regular (20 – 40)
						Desempeño laboral no aceptable ( $\leq 19$ )

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

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que se usa para la recogida de datos es la encuesta, mediante el cual se realiza un proceso de indagación cara a cara a los sujetos de estudio a través de la aplicación de dos instrumentos validados de tipo cuestionarios estructurados en escala de tipo Likert.

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

##### **Instrumento 1. Satisfacción profesional**

La valoración de la satisfacción de los profesionales de la salud requiere de un cuestionario multidimensional para estudiar sus necesidades de alto nivel. La percepción de satisfacción que siente el enfermero se mide a través del Cuestionario 4CornerSAT en su versión adaptada y validada al español por Peña-Sánchez et al. (38), consta de 17 preguntas, (pero se consideran solo 16), en escala de tipo Likert, distribuidos en 4 dimensiones:

- Inherente: ítems 1, 2, 3 y 14.
- Ocupacional: ítems 8, 9, 10 y 13.
- Desempeño: ítems 4, 5, 6 y 7.
- Personal: ítems 11, 12 y 15.

La baremación del instrumento se encuentra en la siguiente tabla:

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

### **Instrumento 2. Desempeño laboral**

Es un cuestionario que fue elaborado, estructurado y validado por Montoya (44) para la evaluación del desempeño laboral de un trabajador dentro de una organización por parte de un superior o un par a través de 21 ítems distribuidos en 6 dimensiones: orientación a resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización, los cuales se responden a través de una escala tipo Likert con cinco opciones (de 1 muy bajo a 5 muy alto) y se clasifica como excelente, bueno, regular, poco regular y no aceptable.

Este cuestionario fue modificado y adaptado por Avellaneda et al. (46) para medir el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado en Colombia. Su distribución se aprecia en la siguiente tabla:

Dimensión	Ítem	Puntaje del desempeño laboral
Orientación de resultados	1,2,3	Excelente: $\geq 101$ puntos
Calidad	4,5,6,7,8	Bueno: 80 – 100 puntos
Relaciones interpersonales	9,10,11	Regular: 41 – 79 puntos
Iniciativa	12,13,14,15	Poco regular: 20 – 40 puntos
Trabajo en equipo	16,17,18	No aceptable: $\leq 19$ puntos
Organización	19,20,21	

### 3.7.3. Validación

#### **Instrumento 1: Satisfacción profesional**

El instrumento fue validado por Peña et al. (38), mediante juicio de expertos, cuya idoneidad de criterio fue realizada a través del análisis factorial con la prueba de esfericidad de Bartlett que demostró una aproximación  $\chi^2=1.050,8$  [ $p<0,001$ ] con una medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO=0,885).

#### **Instrumento 2: Desempeño laboral**

Fue revalidado recientemente en Colombia por la comunidad académico-científica, fueron en total fueron 5 jueces, quienes obtuvieron una validez de criterio en V de AIKEM=0,92 con  $p<0,001$  (46).

### 3.7.4. Confiabilidad

#### **Instrumento 1: Satisfacción profesional**

Este cuestionario tiene un Alfa de Cronbach=0,92 para la escala general de 16 ítems y para cada dimensión es de: 0,82 para la personal, 0,8 para la ocupacional, 0,72, para la de desempeño y 0,7 para la inherente (38).

#### **Instrumento 2: Desempeño laboral**

El cuestionario cuenta con una alta fiabilidad estadística determinada por un Alfa de Cronbach=0,861 (46).

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Los instrumentos utilizados serán aplicados al personal de enfermería, pues dentro de las políticas de calidad de la clínica se evalúa anualmente al personal desde el enfoque del desempeño laboral que está a cargo de la dirección de enfermería. Además, esta evaluación de desempeño de los profesionales de enfermería está programado en el POA y se realiza anualmente, ya que permite identificar las debilidades y limitaciones del recurso humano para fortalecer sus competencias y brindar una mejor atención a los pacientes.

Los datos colectados serán organizados y procesados con un programa informático estadístico que es el SPSS versión 25 para Windows. Las variables categóricas serán descritas con frecuencias absolutas y relativas (porcentajes). Los resultados se colocarán en tablas para su mejor comentario y serán estimados estadísticamente significativos si  $p < 0,05$ ; para evidenciar estas significancias nos apoyaremos en estadígrafos.

Además, se aplicará la prueba de correlación Rho de Spearman para determinar la relación estadística entre las variables, debido a que las variables son por naturaleza cualitativas. Sin embargo, los datos de la muestra del estudio pasaran la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para el análisis inferencial de las pruebas de hipótesis.

### **3.9. Aspectos éticos**

Siendo un estudio no experimental con la aplicación de encuestas para determinar la satisfacción profesional y evaluar el nivel de desempeño laboral, este estudio tiene muy bajos riesgos para los participantes. Cabe resaltar que los procedimientos de recolección de

información serán realizados por indicación del Directorio, como parte de la evaluación del personal asistencial y como parte de esta investigación.

No habrá beneficios directos para los participantes; sin embargo, los resultados de este estudio podrán beneficiar a futuros proyectos. No hubo compensación monetaria ni de otra forma por su participación. Los participantes en este estudio firmarán un formato de consentimiento informado.

Las bases de datos no contendrán información personal de los participantes; aun así, las bases serán guardadas con contraseña en una computadora protegida, donde también se guardará la lista donde se archiva información personal con los códigos únicos de identificación. Las fichas en físico conteniendo información personal, serán guardadas bajo llave a la que solo tendrá acceso la investigadora.

Cualquier informe, reporte o publicación generada de este estudio no tendrá información personal de los participantes. La información es confidencial y estará disponible en caso las instancias reguladoras y supervisoras de la Clínica y de la Universidad lo requieran. No se discriminará a los participantes por edad, etnia, religión u orientación sexual.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

N°	Actividades	2022			Resultado/Producto
		Oct	Nov	Dic	
1.	Diseño y creación del Protocolo de Investigación				Asentimiento del Protocolo de Investigación
2.	Consulta de fuentes primarias y secundarias.				Primer bosquejo de informe de investigación
3.	Revisión y aprobación por el consejo de revisión institucional.				Acta de Aprobación
4.	Recojo de datos dentro del contexto de investigación				Segundo bosquejo de informe de investigación con evidencias
5.	Desarrollo, estudio, análisis y representación de los datos de investigación.				Documentación formal de los Datos estadísticos.
6.	Preparación y redacción final del informe de Investigación.				Informe final de investigación
7.	Exposición y defensa final del informe final de investigación.				Informe de investigación aceptado y aprobado

## 4.2. Presupuesto

<b>Componente</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
Humano			
Movilidad local de encuestadores	2	250	500
Materiales directos y equipos			
Alquiler de laptop (Intel Core i7 8565U 1.80)	1	500	500
Alquiler de maquina impresora multifuncional hp 58467009	1	500	500
Útiles de escritorio y consumibles varios	10	100	1000
Servicios			
Servicio de desarrollo, soporte y data especializada	1	500	500
Servicio de consultoría, desarrollo y análisis estadístico de datos	1	1500	1500
Servicio de anillado y empastado	4	50	200
Imprevistos			
Gastos varios	1	1	300
Total (soles) S/			4000.00

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online Página web OMS].; 2019 [revisado; 20 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Jumba-Armas D. Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2019 Jul [citado 2022 Sep 22] ; 19( 3 ): 75-80. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312019000300012&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312019000300012&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v19i3.2158>.
3. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE): Resúmenes de extracción de resúmenes. Por un sistema sanitario eficaz: proyecto de salud de la OCDE. 2018. ISBN-92-64-01555-8. © OCDE. <https://www.oecd.org/health/health-systems/31828501.pdf>
4. Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev. perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Jun [citado 2022 Sep 22] ; 36( 2 ): 288-295. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lng=es). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
5. Organización Panamericana de la Salud. Latinoamérica suma esfuerzos para alcanzar el objetivo salud integral y de calidad [Online Página web OMS].; 2019 [revisado; 20 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es>
6. Mezones-Holguín E, Amaya E, Bellido-Boza L, Mougnot B, Murillo JP, Villegas-Ortega J, et al . Health insurance coverage: the peruvian case since the universal insurance act. Rev. perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Jun [citado 2022 Sep

- 22] ; 36( 2 ): 196-206. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200005&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200005&lng=es). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.3998>.
7. Rivera-Porras D. Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*. 2019. (30–35). Disponible en: <https://doi.org/10.15649/2346030x.492>
  8. Farias RL. Factores de riesgo psicosocial y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores operativos en el área de saneamiento y lavandería de un Hospital de las Fuerzas Armadas del Ecuador en el primer semestre del año 2017. [Tesis presentada al título de Máster]. Universidad de Quito, Ecuador.
  9. Chiang-Vega MM, Heredia-Gálvez SA, Santamaría-Freire EJ. Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*. 2017. 15(1) 73-86. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>
  10. Pita M, Varas MC. Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años: una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. 2018. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/21346>
  11. CEPYME. La satisfacción laboral en España, por encima de Alemania, Francia, Italia y Portugal. *News*. [Online].; 2019 [revisado; 20 de julio de 2022]. Disponible en: <https://cepymenews.es/satisfaccion-laboral>.
  12. Gonzáles Vásquez J, Ramírez López R, Terán Ayay NT, Palomino Alvarado G del P. Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina* [Internet]. 9 de marzo de 2021 [citado 21 de septiembre de 2022];5(1):1157-70. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318>
  13. Alfaro NCG, Montero JSN, Fernández DMM. Niveles de satisfacción laboral (engagement) y desempeño profesional, en docentes que cursan el programa de

- posgrado. Revista inclusiones. 2021. (267-276). Disponible en:  
<https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/232>
14. Superintendencia Nacional de Salud- SuSalud, Ministerio de Salud Perú. Publicaciones multas 2019 sitio web: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14385-susalud-multara-con-mas-de-s-2-millones-a-hospitales-o-clinicas-por-mala-atencion>
15. Ledesma CR, Crespo H, Castro AM. Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Rev Cuid [Internet]. 2018 Apr [cited 2022 Sep 21] ; 9 (1):1973-1987. Available from:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732018000101973&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732018000101973&lng=en). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>.
16. García-Bermúdez R, Herrera-Rodríguez CA. Prevalencia de eventos adversos en pacientes hospitalizados en institución de alta complejidad de Neiva años 2012 a 2017. RCR [Internet]. 10 de mayo de 2018 [citado 22 de septiembre de 2022];2(1):32-8. Disponible en:  
<https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/86>:
17. Urquiza R. Satisfacción laboral y calidad del servicio de salud. Rev. Méd. La Paz [Internet]. 2012 [citado 2022 Sep 21] ; 18( 2 ): 65-69. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es).
18. Montaña, J. Jean Watson: biografía y teoría del cuidado humano. 2021. [Online Página web OMS].; 2019 [revisado; 20 de julio de 2022]. <https://www.lifeder.com/jean-watson/>
19. Joy Johnson RN, PhD, FCAHS. Research conference June 3 and 4, 2011, Building connections: Nursing's contributions to health research. Watson, J. Nursing. 2011. University Press of Colorado.

20. Cartuche A. Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud del hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas-2016 [Tesis de especialidad en internet]. [Ecuador] universidad de las Américas 2017, [Citado: 2019 Abril 13], disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7622/1/UDLA-EC-TEAIS-2017-08.pdf>
21. Ludeña-Yaguache EV. La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>
22. Mora-Romero JL, Mariscal-Rosado ZM. Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. 2019. (7-100). Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1307/123>
23. García A. La satisfacción laboral de los profesionales como pieza clave en la calidad asistencial. Metas de enfermería. 2020. Feb;23(1):7-16. Burgos, España. Disponible en: <https://biblioteca.euit.fdsll.cat/bib/58505>
24. Ferraz M. Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria. [Tesis de maestría]. Universidad de Murcia, España. 2020. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/handle>
25. Chicana L. Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. [Tesis de Maestría] Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo; 2018 [acceso 20 de setiembre de 2022]. Disponible en:

- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana\\_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed)
26. Fernandez G. Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015, [Tesis de master en internet]; [Lima]: Universidad Cesar Vallejo, 2017, [Citado: 2018 Julio 29], disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7102/Fernandez\\_RGE.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7102/Fernandez_RGE.pdf)
  27. Marín HS, Placencia MD. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz. Med. [Internet]. 2017 Oct [citado 2022 Sep 21] ; 17( 4 ): 42-52. Disponible en: [http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lng=es](http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lng=es).  
<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
  28. Retamozo R. Motivación y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, Lima, Lima 2018. [Tesis para optar el grado de maestro en ciencias médicas con mención en gestión de los servicios de salud]. Universidad Cesar Vallejo, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21232>
  29. Espinoza-Rojas NE, Estrada-Urteaga JL. Motivación, satisfacción, y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud II Cajamarca, 2018. 2019. [Tesis para optar el título de licenciatura en psicología]. Universidad Nacional de Cajamarca. 2018. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1191>
  30. Socios en Salud Sucursal Perú. [Internet]Lima, 2014. Manual de Políticas. 2014.[citada 21 de agosto del 2020]. Disponible en: [http://intranet.sociosensalud.org.pe:8080/intranet/wpcontent/uploads/2017/09/MANUAL\\_POLITICAS\\_2014.pdf](http://intranet.sociosensalud.org.pe:8080/intranet/wpcontent/uploads/2017/09/MANUAL_POLITICAS_2014.pdf).

31. Bilbao J, Vega M. NTP 394: Satisfacción laboral: Escala General de Satisfacción. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal; 2010. Disponible en: [http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=1653342&pid=S1727-558X201700040000800013&lng=es](http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1653342&pid=S1727-558X201700040000800013&lng=es)
32. Sánchez-Trujillo MG, García-Vargas LE. Satisfacción Laboral en los Entornos de trabajo. *Scientia et Technica* Año XXII, Vol. 22, No. 2, junio de 2017. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701 16. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Tepeji del Rio, Hidalgo, México.
33. Bustamante E. El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista Comunicación y Salud*. 2013; 3 (1): 349.
34. Carmona A, Leal A. La Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. [acceso 27 de agosto de 2019]. 4 (1) pp 53-80. Disponible en: [Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20\(1\).pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6354444)
35. Kotler P, Armstrong G. *Fundamentos de Marketing*. Sexta Edición. México: Pearson Educación; 2013.
36. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. *The Motivation to Work*. 1a ed. Estados Unidos: Transaction publishers; 2011. Disponible en: [http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=1653337&pid=S1727-558X201700040000800009&lng=es](http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1653337&pid=S1727-558X201700040000800009&lng=es)
37. Robles García M, Dierssen Sotos T, Martínez Ochoa E, Herrera Carral P, Díaz Mendi A, Llorca Díaz J., Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria* 2005;19(2):127-34

38. Correa F. Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar. [Tesis de Bachiller]. Mar de Plata:Universidad FASTA; 2012. Disponible en: [http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=1653340&pid=S1727-558X201700040000800012&lng=es](http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1653340&pid=S1727-558X201700040000800012&lng=es)
39. Cabrera Pivaral C, Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002 Rev Med IMSS 2004; 42 (3): 193-198. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=537434&pid=S1726-8958201200020001200006&lng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=537434&pid=S1726-8958201200020001200006&lng=es)
40. Liza C, Siancas C. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. [Tesis de Maestría] Lima: Repositorio de la Universidad Privada del Norte; 2016 [acceso 22 de agosto de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Peña-Sánchez JN, Delgado A, Lucena-Muñoz JJ, Morales-Asencio JM. Adaptación y validación al español del cuestionario 4CornerSAT para la medida de la satisfacción profesional del personal médico de atención especializada. Rev. Esp. Salud Publica [Internet]. 2013 Abr [citado 2022 Sep 21]; 87( 2 ): 181-189. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272013000200007&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272013000200007&lng=es). <https://dx.doi.org/10.4321/S1135-57272013000200007>.
42. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. 5ta. Edición. México, D. F: Editorial Mc Graw Hill; 2001.
43. Manso J. El legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT [acceso 15 de agosto de 2022], 38(128), 78-86. Disponible en: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>

44. Moran-Barrios J. La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. 1a Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas. *Educ Med*. 2016; 17(4): 130-9. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2016.07.001>
45. Chiavenato I. *Administración de Recursos Humanos*. 5ta. Edición. México, D. F: Editorial Mc Graw Hill; 2001
46. Montoya D. Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015 [Tesis]. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2016. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7490>
47. Gómez S. Metodología de la investigación. Tercer Milenio (internet) 2012 (citado el 12.07.2022) disponible en: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf).
48. Avellaneda PI, Crespo HG, Kasano JP. Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Rev Cuid* [Internet]. 2019 Aug [cited 2022 Sep 21]; 10( 2 ): e626. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732019000200202&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732019000200202&lng=en). Epub Jan 09, 2020. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>.

## **6. ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1:</b>	<b>Tipo y nivel de investigación</b>
¿Cómo la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería de una clínica privada de alta complejidad de Lima, 2022?	Determinar cómo la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería de una Clínica Privada de alta complejidad de Lima, 2022.	<b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería de una clínica privada de alta complejidad de Lima, 2022.	Satisfacción profesional.  Dimensiones: - Inherente - Ocupacional - Desempeño - Personal	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicado Diseño de investigación: No experimental. De corte: Transversal. Nivel de investigación: Correlacional.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2:</b>	<b>Población:</b>
a. ¿Cómo la dimensión personal de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería?	a. Identificar cómo la dimensión personal de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería.	<b>Hi1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión personal de la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería.	Desempeño laboral	500 enfermeros.
b. ¿Cómo la dimensión ocupacional de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería?	b. Identificar cómo la dimensión ocupacional de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería.	<b>Hi2:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ocupacional de la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería.	Dimensiones: - Orientación a resultados - Relaciones interpersonales - Iniciativa	<b>Muestra:</b> 218 profesionales.
c. ¿Cómo la dimensión desempeño de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería?	c. Identificar cómo la dimensión desempeño de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería.	<b>Hi3:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión desempeño de la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería.		<b>Instrumentos:</b> Cuestionario 4CornerSAT en su versión adaptada y validada al español por Peña-Sánchez et al. (38). Y el cuestionario

profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería?	profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería.	desempeño de la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería	- Trabajo en equipo - Calidad - Organización	modificado y adaptado por Avellaneda et al. (46) para medir el desempeño laboral de los profesionales de enfermería
d. ¿Cómo la dimensión inherente de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería?	d. Identificar cómo la dimensión inherente de la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería.	<b>Hi4:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión inherente de la satisfacción profesional y el desempeño laboral del personal de Enfermería.		

---

## **Anexo 2: Instrumentos**

### **Cuestionario 1: Satisfacción profesional**

#### **I. Presentación**

Estimado colaborador, estoy realizando un estudio para determinar cómo la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería de una Clínica Privada de alta complejidad de Lima, 2022.

Para lo cual solicito su participación a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

#### **II. Datos generales**

- Edad: \_\_\_\_\_
- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Servicio: \_\_\_\_\_

Tiempo en el servicio en años: \_\_\_\_\_

#### **III. Instrucciones**

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

### Cuestionario (4CornerSAT) en español para la medida de la satisfacción de los profesionales de la medicina

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

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

## Cuestionario 2: Desempeño laboral

UNIDAD/SEDE: \_\_\_\_\_

AREA/SERV. \_\_\_\_\_

EVALUADO: \_\_\_\_\_

PUESTO: \_\_\_\_\_

FECHA DE EVALUACIÓN: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

1. Antes de realizar la evaluación, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
2. Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluara.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva
4. Cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy Bajo a Muy Alto.

Muy Bajo	1. Desempeño laboral no aceptable
Bajo	2. Desempeño laboral poco regular
Moderado	3. Desempeño Regular
Alto	4. Desempeño laboral bueno
Muy Alto	5. Desempeño laboral excelente

AREA DE DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
<b>ORIENTACION DE RESULTADOS</b>						
1. Termina su trabajo oportunamente.						
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.						
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo.						
<b>CALIDAD</b>						
4. No comete errores en el trabajo.						
5. Hace uso racional de los recursos.						
6. No requiere de supervisión frecuente.						
7. Se muestra profesional en el trabajo.						

8. Se muestra respetuoso y amable en el trato.						
<b>RELACIONALES INTERPERSONALES</b>						
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.						
10. Brinda una adecuada orientación a los clientes.						
11. Evita los conflictos dentro del equipo.						
<b>INICIATIVA</b>						
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						
13. Se muestra asequible al cambio.						
14. Se anticipa a las dificultades.						
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas.						
<b>AREA DE DESEMPEÑO</b>	<b>MUY BAJO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>	<b>PUNTAJE</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo						
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos.						
<b>ORGANIZACIÓN:</b>						
19. Planifica sus actividades.						
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.						
21. Se preocupa por alcanzar las metas						
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

### **Anexo 3: Consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION NO EXPERIMENTAL**

**Institución:**

Universidad Norbert Wiener

**Investigadora:**

CHOQUE INGARUCA, CAROLA HILDA

**Título del estudio:**

“Satisfacción profesional y desempeño laboral del personal de Enfermería de una clínica privada de alta complejidad de Lima, 2022”

**Propósito del estudio:**

Estamos invitando a usted a participar en este estudio desarrollado por una estudiante del programa de segunda especialidad de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener cuyo propósito es:

Determinar cómo la satisfacción profesional se relaciona con el desempeño laboral del personal de Enfermería de una Clínica Privada de alta complejidad de Lima, 2022.

**Procedimientos:**

Si Usted desea participar en este estudio 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 de unos 20 a 30 minutos y los resultados de la encuesta se le entregaran a Usted de 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 mostró 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 en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude preguntar al personal de estudio. Puede comunicarse con la investigadora al 957565730

#### **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 puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

DNI:

Participante Nombre: