



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD DE GESTIÓN EN CENTRAL DE
ESTERILIZACIÓN**

Trabajo Académico

Satisfacción y desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización del Hospital Rioja, 2025

**Para optar el Título de
Especialista de Gestión en Central de Esterilización**

Presentado por:

Autora: Irigoin Diaz, Alondra


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-0894-1150>

Asesora: Mg. Barrios Cabello, Lucimar Josefina

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **IRIGOIN DIAZ ALONDRA** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad de Gestión en Central de Esterilización**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DEL HOSPITAL RIOJA, 2025**" Asesorado por el docente: Mg. BARRIOS CABELLO LUCIMAR JOSEFINA, DNI 003135336 ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X>, tiene un índice de similitud de (15) (QUINCE) % con código OID: 14912:532560787 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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




.....
 Firma de autor
 ALONDRA IRIGOIN DIAZ
 DNI: 76941456



.....
 Firma
 Mg. BARRIOS CABELLO LUCIMAR JOSEFINA
 C.E: 003560692

Lima, 24 de noviembre de 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 24/11/2025

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

Justificación del Alto Porcentaje de Similitud en fuentes primarias en el presente proyecto de Investigación: Por medio de la presente, me permito someter a su consideración la justificación técnica y metodológica respecto al porcentaje de similitud en fuentes primarias detectado en el trabajo de investigación presentado por la Lic. Alondra Irigoín Diaz. En el proceso de revisión con el software Turnitin, se identificó un **15 %** de similitud total, de los cuales **5 %** corresponde a fuentes primarias, superando el límite permitido del **4%**. Este informe expone las razones y justificación de dicho resultado, así como las medidas tomadas para mitigar esta situación. Análisis: Descripción del Contenido Revisado: **Portada:** sale palabra con fraseología normal, jurado: sale con **Resumen del Trabajo:** Se observó de la similitud corresponde al resumen del trabajo, el cual es necesario para la presentación general del mismo. Esta sección está redactada de manera similar a otros documentos relacionados debido a su naturaleza descriptiva. **Plantillas Utilizadas:** o Redacción de **Hipótesis:** Las hipótesis del trabajo fueron redactadas utilizando plantillas estándar que aseguran claridad y precisión. Esta práctica es común y recomendada en investigaciones académicas para mantener un formato coherente. o Diseño Metodológico: Al igual que las hipótesis, el diseño metodológico sigue una estructura predeterminada, lo que garantiza la replicabilidad y transparencia del estudio. El uso de estas plantillas incrementó el porcentaje de similitud.

Dedicatoria

A mi familia, en especial a mi madre, que me impulsa y motiva día a día para seguir superándome como profesional y persona.

Agradecimiento

A Dios por la vida, salud y prosperidad, a mi universidad, gracias por permitirme formarme en ella, a cada uno de mis docentes quienes guiaron y brindaron sus conocimientos para hacer realidad este logro.

JURADO

Presidente : Dr. Jose Gregorio Molina Torres
Secretario : Mg. Paola Cabrera Espezua
Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
1. EL PROBLEMA.....	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos.....	12
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general.....	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación de la investigación	13
1.4.1. Teórica.....	13
1.4.2. Metodológica.....	14
1.4.3. Práctica.....	14
1.5. Delimitación de la investigación	15
1.5.1. Temporal.....	15
1.5.2. Espacial	15
1.5.3. Población o unidad de análisis	15
2. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. A nivel internacional.....	15
2.1.2. A nivel nacional	17
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Formulación de hipótesis	23
2.3.1. Hipótesis general.....	23
2.3.2. Hipótesis específicas.....	23
3. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Método de la investigación.....	24
3.2. Enfoque de la investigación.....	24
3.3. Tipo de investigación.....	24

3.4.	Diseño de la investigación.....	24
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	25
3.6.	Variabes y operacionalización.....	26
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7.1.	Técnica	27
3.7.2.	Descripción de instrumentos	27
3.7.3.	Confiabilidad.....	29
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9.	Aspectos éticos	30
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	32
4.1.	Cronograma de actividades	32
4.2.	Presupuesto	33
5.	REFERENCIAS	34
	ANEXOS	40
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	41
	Anexo 2: Instrumentos.....	42
	Anexo 3: Formato del consentimiento informado	46
	Anexo 4: Informe de originalidad.....	49

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la central de esterilización de un Hospital, está justificada por teóricos como Chiavenato, Vraoon quienes hablan sobre bases teóricas del desempeño laboral; así como también, Berry y sus colaboradores, que desarrollaron el modelo ServQual enfocado en la calidad de servicio. El estudio metodológicamente es hipotético-deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, `prospectivo, descriptivo, de corte transversal, y nivel o alcance correlacional. La población lo conformarán 80 licenciados en enfermería que laboran en la central de esterilización del Hospital Rioja, el proceso de selección es no probabilístico por conveniencia. La técnica para recolección de datos será la encuesta y los instrumentos para la variable Satisfacción laboral será el Cuestionarios SERVQUAL del MINSA (2012)”, validado y adaptado por Muñoz en el 2024 y para la variable Desempeño laboral será el Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral del MINSA en el 2008 y adaptada por Cayo en el 2024., ambos instrumentos confiables y validados por investigadores actuales.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, Desempeño laboral, Enfermería, Central de Esterilización.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between job satisfaction and job performance among nursing professionals working in a hospital sterilization center. This objective is justified by theorists such as Chiavenato and Vraoon, who discuss the theoretical foundations of job performance, as well as Berry and his collaborators, who developed the ServQual model focused on service quality. The study is methodological, hypothetical-deductive, with a quantitative approach, applied, with a non-experimental, prospective, descriptive, cross-sectional design, and correlational level or scope. The population will consist of 80 nursing graduates working in the sterilization center of the Rioja Hospital. The selection process is non-probabilistic for convenience. The data collection technique will be a survey, and the instruments for the job satisfaction variable will be the MINSA SERVQUAL questionnaires (2012), validated and adapted by Muñoz in 2024, and for the job performance variable, the MINSA Job Performance and Behavior Assessment Questionnaire from 2008, adapted by Cayo in 2024, both of which are reliable instruments validated by current researchers.

Keywords: Job satisfaction, Job performance, Nursing, Sterilization Center

1. EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que en 2023 había 5.8 millones de enfermeras menos de las necesarias, aunque se espera una reducción a 4.1 millones para 2030 debido a la sobrecarga de trabajo, falta de recursos que enfrentan conllevando a un desempeño laboral bajo. Países de ASIA como India y Filipinas han demostrado que en los últimos años se ha ido aumentando la demanda y escasez de enfermeros por una insatisfacción laboral, en el cual no se cumplen los indicadores clave de desempeño en el ámbito laboral, los cuales abarcan la productividad, el rendimiento, la calidad del trabajo, la eficiencia, la eficacia, la asistencia y puntualidad, la actitud y comportamiento, y las habilidades y competencias de los trabajadores. Estos indicadores ayudan a las organizaciones a evaluar y mejorar el rendimiento de sus empleados y a alcanzar sus objetivos (1).

La satisfacción laboral de un trabajador es un aspecto fundamental en la gestión de la calidad en salud, ya que influye directamente en el tipo de atención, la productividad y la imagen institucional. Invertir en la satisfacción del personal a través de un entorno de trabajo positivo, comunicación efectiva, oportunidades de desarrollo y liderazgo adecuado, resulta en beneficios tanto para el personal como para los pacientes y la comunidad (2).

La satisfacción del usuario interno en salud a nivel mundial es un tema relevante, ya que influye directamente en la calidad de la atención brindada no solo a los usuarios externos, sino que también a los usuarios internos, que incluyen al personal de salud, los cuales esperan recibir servicios que satisfagan sus necesidades, lo que a su vez impacta en su desempeño laboral (3).

Estudios realizados en Bolivia arrojaron resultados sobre la satisfacción laboral, donde mostraron una tendencia preocupante, caracterizada por un alto porcentaje de respuestas neutrales en diversas dimensiones. Un 34,4% de los encuestados se siente neutral en su participación, el 32,3% expresa insatisfacción con el ambiente físico de trabajo, esto puede afectar no solo su bienestar, sino también la calidad de atención que brindan a los pacientes. (4).

Un estudio realizado en Bolivia (2021) menciona que la mayoría de los usuarios internos manifiestan inconformidad ante el desempeño laboral del personal de esterilización, evidenciado al momento de solicitar los dispositivos médicos porque al ser dispensados no lo

realizan de forma oportuna conllevando a que en el momento de buscar el dispositivo solicitado se presenten inconvenientes (5).

Así mismo es importante resaltar que existen diferentes factores que van a contribuir a la insatisfacción laboral, los cuales se evidencian en estrés y agotamiento debido a las largas jornadas, alta carga de trabajo, la exposición a situaciones traumáticas y la falta de recursos; las condiciones laborales, malas condiciones físicas del entorno del trabajo, falta de equipos de protección adecuados; conflictos interpersonales con los compañeros; falta de reconocimiento por el trabajo realizado, ausencia de oportunidades para el desarrollo profesional, poco apoyo por parte de la institución donde uno labora (6).

En Perú la finalidad de una Central de Esterilización (CEYE), es abastecer de instrumental e insumos médico estéril de manera eficaz y eficiente a todos los servicios de un hospital. De esta forma se consigue tanto la satisfacción de las personas que trabajan en la Central, como la de los usuarios del servicio (7). El desempeño laboral en la central de esterilización implica una serie de actividades y responsabilidades enfocadas en garantizar la seguridad y eficacia de los procesos de esterilización. Estas actividades van desde la recepción y preparación del material hasta la esterilización, desinfección y almacenamiento, asegurando que los dispositivos médicos estén en condiciones óptimas para su uso en la atención al paciente (8).

Estudios locales recomiendan que un buen desempeño laboral se caracteriza por la eficiencia, la calidad del trabajo, la puntualidad y la capacidad de trabajar en equipo, entre otros factores. Implica cumplir con las responsabilidades asignadas, alcanzar los objetivos establecidos, mantener una actitud positiva y buscar continuamente la mejora (9). Para tener una buena satisfacción del usuario interno, es fundamental crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, donde la comunicación sea fluida y transparente, y donde los empleados se sientan valorados y escuchados. Además, es crucial proporcionarles las herramientas y recursos necesarios para realizar sus tareas eficientemente, así como reconocer y recompensar sus logros. (10).

Durante estos últimos semestres, la unidad de prestación de servicios (UPS) de la Central de Esterilización del Hospital Rioja, viene afrontando debilidades en el desempeño laboral de del enfermero que se encuentra laborando en mencionada área, debido a la insatisfacción laboral lo cual es evidenciado por falta de compromiso con el trabajo, actitudes interpersonales de condición regular a mala, conllevando a frecuentes quejas documentadas y

haciendo tenso el ambiente. Por lo que me lleva a realizarme la siguiente pregunta ¿Influye la satisfacción laboral en el desempeño?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la central de esterilización del hospital Rioja, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ❖ ¿Cómo la satisfacción en su dimensión Empatía se relaciona con el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la central de esterilización de un Hospital?
- ❖ ¿Cómo la satisfacción en su dimensión Oportunidad se relaciona con el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la esterilización de un Hospital?
- ❖ ¿Cómo la satisfacción en su dimensión Calidad de Servicio se relaciona con el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la esterilización de un Hospital?
- ❖ ¿Cómo la satisfacción en su dimensión Tangibilidad se relaciona con el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la central de esterilización de un Hospital?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la central de esterilización de un Hospital.

1.3.2. Objetivos específicos

- ❖ Identificar cómo la satisfacción en su dimensión Empatía se relaciona con el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la central de esterilización de un Hospital.

- ❖ Identificar cómo la satisfacción en su dimensión Oportunidad se relaciona con el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la central de esterilización de un Hospital.
- ❖ Identificar cómo la satisfacción en su dimensión Calidad de Servicio se relaciona con el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la central de esterilización de un Hospital.
- ❖ Identificar cómo la satisfacción en su dimensión Tangibilidad se relaciona con el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la central de esterilización de un Hospital.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La investigación tendrá gran valor teórico, porque se citó autores como Chiavenato, Vraoon quienes hablan sobre bases teóricas del desempeño laboral. A través de sus modelos motivacionales, y que son referentes de diversos estudios en cuestión. Por otro lado, Berry y sus colaboradores, académicos que desarrollaron el modelo ServQual enfocado en la calidad de servicio, referentes de varias investigaciones de satisfacción laboral. Con el aporte de estos teóricos se permitirá cubrir la carencia de conocimientos verificables, ya que no hay muchos estudios correlacionados en donde estén presentes estas dos variables, permitiendo a la investigación, en la fase de informe de tesis, contar con resultados cuantitativos que comuniquen el estado actual de las variables, de tal modo que servirá como aporte en futuras investigaciones. La teoría de la enfermería que respalda el estudio es el modelo de personalización de Callet Roy, quien postula que las enfermeras apuntan a ayudar a los pacientes a adaptarse a cambios en su entorno y, por lo tanto, promueve su salud y bien.

1.4.2. Metodológica

El estudio cumple con los lineamientos que distinguen al método científico y en particular del método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental. La utilidad metodológica radica en la utilización de instrumentos como el Cuestionarios SERVQUAL del MINSA (2012, validado y adaptado por Muñoz en el 2024 que mide la satisfacción laboral y el Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral del MINSA en el 2008 y adaptada por Cayo en el 2024 que mide el desempeño laboral, ambos instrumentos confiables y validados, que han sido utilizados anteriormente en investigaciones internacionales, nacionales y locales, con estudios relacionales entre las variables de estudio.

1.4.3. Práctica

La presente investigación a partir de los resultados obtenidos, aportará conocimiento valioso sobre la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los enfermeros en una CEYE, dichos resultados serán socializado específicamente con Jefatura de la Central de esterilización, además con la dirección del hospital, jefatura de Departamento de enfermería, para la implementación de estrategias, planes para mejorar y contribuir en un buen desempeño laboral y satisfacción del usuario interno.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente proyecto de investigación se ejecutará de Agosto a noviembre del 2025.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en el Servicio de CEYE del Hospital de Rioja del MINSA-Perú, de nivel II-1, DIRESA de San Martín, distrito de Rioja, provincia de Rioja, en el Jr Venecia C-6 22826.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Serán los profesionales de Enfermería que labora en el servicio de Central y esterilización del Hospital Rioja.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Cheverría et al. (11), en el 2023, en México, desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la central de esterilización de un Hospital de Segundo Nivel de Atención”. Realizó un estudio descriptivo correlacional, transversal, de diseño no experimental. La técnica que utilizó fue la encuesta, con una muestra conformada de 194 enfermeros. Utilizó dos instrumentos, uno para la variable ausentismo y una escala para satisfacción laboral de Chaing, cuyos instrumentos son confiables y válidos. Como resultados obtuvo que el 54.1% del personal presentó ausentismo en el instituto al menos en una ocasión y al medir

la satisfacción global se encontraron niveles medios de satisfacción en un 65.5%. En conclusión, existe relación entre las variables de estudio.

Fernández (12), en el 2024, en Cuba, en su investigación tuvo como objetivo “Describir los niveles de estrés y su relación con la satisfacción laboral de enfermería en una Central de Esterilización durante la pandemia COVID 19”. Realizaron una prueba descriptiva, de correlación y transversal utilizando un estudio como técnica clave y lo usaron para 90 pruebas de enfermería. Los resultados de la encuesta revelan que el nivel de satisfacción laboral que predominó fue bajo (53,30 %), seguido de medio (26,70 %) y alto (20 %). En conclusión, existe relación entre las variables de estudio.

Claros et al. (13), en el 2022, en Bogotá, en su investigación que desarrollaron, tuvieron como objetivo “Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores y la forma en que este influye en desempeño de las labores del profesional de enfermería en la central de esterilización”. Realizaron un estudio empleando el paradigma empírico-analítico cuantitativo. Utilizaron como técnica la encuesta la cual lo aplicaron a una muestra de 80 enfermeros. Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron: el cuestionario para la evaluación del estrés diseñada a través de la herramienta Google Forms, y consistía en valorar un conjunto de 16 factores. Los resultados obtenidos reflejaron que no existió una relación entre ambas variables.

Lira (14), en el 2022, en Venezuela, en su estudio tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería en una central de esterilización”. Realizó un estudio bajo el paradigma cuantitativo positivista; modalidad de campo descriptivo, usó la técnica de encuesta aplicada a 80 enfermeros. Aplicó un cuestionario que estuvo estructurado en dos partes. En cuanto a los resultados

indica un nivel alto de satisfacción laboral el cual está estrechamente relacionado al desempeño laboral alto. En conclusión, existe relación entre las dos variables estudiadas.

Naranjo et al. (15), en el 2024, en Ecuador, desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue “Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de enfermería en la central de esterilización de un hospital público”. empleó un enfoque mixto que combina metodologías cuantitativas y cualitativas. Utilizaron como técnica la encuesta, una muestra de 86 enfermeros a través de entrevistas. En sus resultados, con respecto al desempeño laboral, el 87,9% han demostrado un desempeño laboral eficiente y una mejora en el clima laboral. En conclusión, existe relación entre las dos variables estudiadas.

2.1.2. A nivel nacional

Ruiz (16), en el 2021, en Chiclayo, realizó un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional del personal de enfermería de la Central de Esterilización de Chiclayo”. Realizaron un estudio de tipo básica, de diseño no experimental, correlacional, utilizó la encuesta como técnica, su muestra de 53 enfermeros. Aplicó 2 instrumentos, uno para medir la Satisfacción laboral (Apoyo directivo, carga de trabajo, motivación intrínseca) y otro para el Compromiso Organizacional. Sus resultados demostraron que, a mayor compromiso laboral, mayor será la satisfacción. Que concluyó que había una relación entre dos variables en el estudio.

Roca (17), en el 2021, en Lima, realizó un estudio cuyo objetivo fue “establecer la correlación entre la satisfacción del usuario interno y la calidad de los Procesos Centralizados de esterilización en el Complejo Hospitalario Barton”. Realizó estudio descriptivo, transversal, de enfoque cuantitativo, mediante un cuestionario aplicado a un muestreo no probabilístico de 104 profesionales de enfermería. Aplicó un cuestionario

adaptado del Modelo Service Performance SERVPERF para la variable satisfacción del usuario interno y el test de Lilleifors para la variable calidad de procesos, presentando una buena validez y confiabilidad. Sus resultados evidenciaron que el 69.2% demostró un nivel muy alto en satisfacción, y calidad de los procesos. Se concluye que, existe relación entre ambas variables.

Idrogo (18), en el 2021, en Chiclayo, realizó una investigación cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional del profesional de enfermería de la Central de Esterilización de Chiclayo”. Realizó un estudio no experimental correlacional, aplicó la encuesta como técnica, estudió una muestra de 33 enfermeros. Aplicó dos escalas, una para medir la satisfacción laboral y otra para el Compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo). Ambos instrumentos válidos y confiables. Con respecto a las variables adictivas, el centro de trabajo tiene el 75.8% de los empleados, siempre y casi siempre implica esterilización en el servicio central. En términos de estudio de variable independiente, satisfacción del personal, dimensiones relacionadas con el compromiso de las obligaciones organizacionales variables dependientes son las condiciones de trabajo con un 77.6% y 0.027 importancia y ventajas financieras de 57.6% y 0.022 de significancia. Se concluye que existe una correlación entre ambas variables.

Anticona et al. (19), en el 2024, en Ica, realizaron una investigación cuyo objetivo fue “determina la relación entre el riesgo ergonómico y el desempeño laboral del personal de enfermería que labora en la central de esterilización del Hospital Regional de Huacho, 2024”. Realizó un estudio no experimental, corete transversal, descriptivo correlacional, básica, aplicando la encuesta, su muestra conformada por 70 enfermeros. Aplicó instrumentos: clima organizacional y desempeño laboral; ambos mediante la escala de Likert. Ambos instrumentos presentaron válidos y confiables. Para la validación se aplicó

la prueba de Fisher significativa al 0,05, con un p-valor de 0, 024. Sus resultados evidenciaron una correlación positiva alta, lo que indicó que, a mejor ergonomía, el desempeño mejoraba. Concluyendo relación entre las variables, con una correlación de Spearman de 0.788.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral

2.2.1.1. Conceptualización

La satisfacción del usuario interno se refiere al nivel de conformidad y felicidad que experimentan los trabajadores con su trabajo y el entorno laboral. Los factores clave para medir esta satisfacción incluyen la empatía, la oportunidad, la calidad del servicio y la tangibilidad. Estos elementos influyen en la percepción del empleado sobre su experiencia dentro de la organización y pueden afectar su productividad y lealtad. La satisfacción del usuario interno es un factor crítico para el éxito de una organización. Al centrarse en la empatía, la oportunidad, la calidad del servicio y la tangibilidad, las empresas pueden crear un entorno laboral más positivo y motivador para sus empleados (20).

2.2.1.2. Teorías u modelos enfocados en la satisfacción del usuario interno

Modelo de Calidad de Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry tres académicos que desarrollaron el modelo SERVQUAL, una herramienta para medir la calidad del servicio: Este modelo se centra en la calidad percibida por el cliente (en este caso, el empleado interno) y analiza los factores que influyen en esa percepción, como la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (21). Otros autores como Maslow quien habla sobre las necesidades de una persona que están en jerarquía, haciendo mención en la motivación, como estrategia para mejorar el estado de satisfacción de la

personal en el ámbito laboral, lo cual concuerda con el enfoque de Locke, el cual menciona que si las expectativas se cumplen, la satisfacción laboral irá en aumento.

2.2.1.3. Factores clave para medir esta satisfacción del usuario interno

Herzberg en su teoría señala dos tipos de factores que vienen a influir en la satisfacción laboral, uno de ellos la higiene, que tiene que ver con las condiciones del trabajo, las relaciones con los compañeros, la remuneración, entre otros, y por otro lado los factores motivacionales tales como reconocimientos, celebración de logros, que van a generar satisfacción y motivación para un óptimo rendimiento laboral; el Modelo Servqual, mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a las dimensiones (22):

- **Empatía:** Se refiere a la capacidad de los líderes y compañeros para comprender y responder a las necesidades y sentimientos de los empleados. Un ambiente empático promueve la confianza y el apoyo mutuo, lo que puede aumentar la satisfacción laboral.
- **Oportunidad:** Se refiere a las posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la empresa. Los empleados valoran las oportunidades de aprendizaje, ascenso y participación en proyectos desafiantes. La falta de oportunidades puede generar frustración y desmotivación.
- **Calidad del Servicio:** Esto se refiere a la eficacia y la eficiencia de que los empleados reciben servicios internos. Esto incluye aspectos como la resolución de problemas, la atención al cliente interno y la disponibilidad de recursos. Una alta calidad en el servicio interno facilita el trabajo de los empleados y mejora su experiencia general.

- **Tangibilidad:** Se refiere a la presencia de elementos físicos y materiales que contribuyen a la satisfacción del empleado. Esto puede incluir un espacio de trabajo cómodo, herramientas adecuadas y tecnología actualizada. La falta de tangibles puede generar frustración y afectar la productividad.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Conceptualización

Esto se aplica a la forma en que el empleado realiza sus funciones o tareas, y cómo asumir su responsabilidad en el trabajo, incluida la calidad y la eficiencia sobre su trabajo y cómo promueve los objetivos de la organización.. Es un concepto clave en recursos humanos que permite evaluar la eficacia del trabajo, identificar áreas de mejora y promover el desarrollo profesional (23).

2.2.2.2. Teorías enfocadas en el desempeño laboral

La teoría de expectativa de Vroom, psicólogo canadiense, en su teoría, habla se basa en la idea de que la motivación de un individuo depende de la expectativa de lograr un resultado deseado y la valencia de ese resultado. En el trabajo, esto significa que los empleados estarán más motivados si creen que sus esfuerzos llevarán a resultados positivos y que esos resultados son valorados (24). Adams en su teoría de la Equidad menciona que la justicia y las recompensas son fundamentales para un buen desempeño laboral, ya que si perciben injusticia conllevará a desmotivación; Locke en su teoría de fijación de metas, habla que una forma de motivación es establecer metas, las cuales se convierten en un motor clave para el desempeño favorable con mayor enfoque.

2.2.2.3. Factores claves para medir el desempeño laboral

El desempeño laboral engloba las acciones y resultados de un empleado en su puesto de trabajo, considerando sus tareas, responsabilidades y objetivos, a través de sus dimensiones (24):

- **Desempeño y conducta laboral:** El desempeño laboral se refiere a cómo un empleado cumple con sus tareas y responsabilidades, mientras que la conducta laboral abarca el comportamiento general del empleado en el trabajo, incluyendo su actitud y relaciones interpersonales. El buen desempeño y el comportamiento positivo son importantes para el éxito individual y organizacional, teniendo en cuenta su (calidad de oportunidades de iniciativa, toma de decisiones sobre responsabilidad, puntualidad, capacitación).
- **Equipo de trabajo:** Es la colaboración entre varias personas con habilidades complementarias, trabajando juntas para lograr un objetivo común. Es una práctica fundamental en diversos ámbitos, desde empresas hasta la educación, donde la sinergia entre los miembros del equipo resulta en un mayor rendimiento y mejores resultados.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un hospital.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de un hospital.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción su dimensión Empatía con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción en su dimensión Oportunidad con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción en su dimensión Calidad de Servicio con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital.

H4: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción en su dimensión Tangibilidad con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital.

3. METODOLOGÍA

3.1.Método de la investigación

En el presente estudio se empleará el método hipotético-deductivo, ya que, permitirá contrastar, con el uso de la lógica y el racionalismo crítico, las teorías o leyes generales generadas desde ciencia empírica (26). Se caracteriza por partir de hipótesis iniciales y a través de sucesivas etapas deductivas llegar al contacto con la realidad, tras sucesivas contrastaciones, permite refutar o corroborar las hipótesis (27).

3.2.Enfoque de la investigación

Será de enfoque cuantitativo, ya que, a través de la aplicación de instrumentos, se medirán las variables en un determinado contexto; se analizarán las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extraerá una serie de conclusiones (28).

3.3.Tipo de investigación

Esta investigación será de tipo aplicada, cuyo propósito es definir las estrategias de solución a situaciones o problemas concretos e identificables (29).

3.4.Diseño de la investigación

La presente investigación será de diseño observacional, no experimental, ya que no se posee control directo de las variables independientes (30). Descriptivo porque implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él (31). El nivel será correlacional, ya que permite hallar explicaciones mediante el estudio de relaciones entre variables sin manipularlas (32). El corte será transversal porque mide una o más características (variables), en un momento dado (33).

3.5.Población, muestra y muestreo

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados (34).

Población: 80 Profesionales de enfermería de la Central de Esterilización en el Hospital Rioja.

Muestreo: Se aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que la población es finita.

Criterios de Selección

Criterios de inclusión

Profesionales de enfermería que laboren en la CEYE del Hospital.

Profesionales de enfermería que se encuentren laborando o que hayan laborado por un tiempo mayor e igual a 3 meses en el servicio de CEYE del Hospital.

Profesionales de enfermería contratados bajo diferente modalidad de contrato.

Profesionales de enfermería que acepten participar.

Criterios de exclusión

Profesionales de enfermería que no labore en el área de Central y Esterilización del Hospital.

Profesionales de enfermería que labore menor de 3 meses en CEYE.

Profesionales de enfermería que no firmen el consentimiento.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Satisfacción Laboral	Nivel de contentamiento y bienestar que experimentan los empleados dentro de una organización en relación con su trabajo y el entorno laboral (35).	Percepción y evaluación que los empleados de un centro de salud tienen sobre la calidad de los servicios que reciben dentro de la organización, será medido a través del Cuestionarios SERVQUAL del MINSA (2012)”, validado y adaptado por Muñoz en el 2024, el cual consta de 14 preguntas divididas en 4 dimensiones, y las opciones de respuesta va desde 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo. (36).	Empatía Oportunidad Calidad del servicio Tangibilidad	Manejo de la comunicación asertiva Grado de responsabilidad en el trabajo Cumplimiento de las normas ISO Número de reclamos Equipos modernos Personal capacitado Ambientes limpios Indumentaria adecuada	Ordinal	Baja= 14-32 Regular= 33-51 Alta= 52-70

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Desempeño Laboral	Modo en que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades, cumpliendo con estándares de calidad y eficiencia establecidos por el empleador (37).	Comportamientos observados en el personal de salud que son relevantes ya que influyen en el logro de los objetivos fijados por la organización, dichas actitudes serán medidas a través del Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral del MINSA en el 2008 y adaptada por Cayo en el 2024, el cual consta de 10 preguntas, divididas en 2 dimensiones y tiene 5 posibilidades de respuesta que va desde 5 siempre a 1 nunca (38).	Desempeño y conducta laboral Equipo de trabajo	Grado de responsabilidad en el trabajo Nivel de producción esperada Percepción de la Amabilidad	Ordinal	Alto= 41 a 50 puntos Medio= 30 a 40 puntos Bajo= 10 a 29 puntos

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Variable 1: Encuesta, aplicada a través del cuestionario SERVQUAL, constituida por 14 ítems.

Variable 2: Encuesta, aplicada a través del Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral, constituida por 10 ítems.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Cuestionario SERVQUAL.

Se ha tomado de referencia el “Cuestionarios SERVQUAL del MINSA (2012)”, validado y adaptado por Muñoz en el 2024, en su tesis de investigación de título “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización de un hospital nacional, Perú-2024” (36).

Conformada por 14 ítems, agrupados en cuatro dimensiones: Dimensión empatía con 2 ítems (1 al 2), Dimensión oportunidad con 4 ítems (3 al 6), Dimensión Calidad del servicio con 4 ítems (7 al 10), Dimensión tangibilidad con 4 ítems (11 al 14).

Los valores consignados según la escala ordinal, donde 1 (totalmente en desacuerdo), hasta el número 5 (totalmente de acuerdo).

Los rangos considerados: Alto de 52 a 70 puntos, Regular de 33 a 51 puntos y Baja de 14 a 32 puntos.

Instrumento 2: Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral.

Se ha tomado de referencia el “Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral del MINSA en el 2008.”, validado y adaptado por Cayo en el

2024, en su investigación “Calidad del proceso de esterilización y satisfacción del usuario interno de un establecimiento de salud de segundo nivel, Tarapoto 2024” (38).

Consta de 10 ítems, agrupados en dos dimensiones: Desempeño y conducta laboral (1 al 5), Equipo de trabajo con 5 ítems (6 al 10).

Los valores consignados según la escala ordinal: 5 (siempre), 4 (casi siempre), 3 (en ocasiones), 2 (casi nunca), y 1 (nunca).

Los niveles y rangos considerados son: Alto= 41 a 50 puntos, Medio= 30 a 40 puntos y Bajo= 10 a 29 puntos

Validación

Instrumento 1: Satisfacción laboral, validado y adaptado por Muñoz en el 2024, en su tesis de investigación de título “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización de un hospital nacional, Perú-2024”, aplicó validez de contenido a través de juicio de 5 expertos en la materia, obteniendo un coeficiente V de Aiken de validez de 0.847 del instrumento, en donde los valores obtenidos fueron de 1 para cada dimensión (36).

Instrumento 2: Desempeño laboral, validado y adaptado por Cayo en el 2024, en su investigación “Calidad del proceso de esterilización y satisfacción del usuario interno de un establecimiento de salud de segundo nivel, Tarapoto 2024”, aplicó validez de contenido a través de juicio de 6 expertos en la materia, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de validez de 0,907 del instrumento (38).

3.7.3. Confiabilidad

Instrumento 1: Satisfacción del usuario interno, aplicó una prueba piloto a 10 enfermeros. Al calcular el coeficiente alfa de Cronbach arrojó una valoración de 0,976, concluyendo que el instrumento es fiable y de alta consistencia interna (36).

Instrumento 2: Desempeño laboral, aplicó una prueba piloto a 50 trabajadores de salud. Al calcular el coeficiente alfa de Cronbach arrojó una valoración de 0,858, concluyendo que el instrumento es fiable y de alta consistencia interna (38).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Procedimiento de recolección de datos

La presente investigación se podrá llevar a cabo cuando tenga la aprobación por el comité de ética de la Universidad Norbert Wiener, posterior a ello será presentado a gerencia del Hospital II-1 Rioja, solicitando su permiso para la ejecución, además, se coordinará con el departamento de Enfermería, y se esperará la autorización correspondiente y con el consentimiento informado firmado de la población muestral respetando todos los aspectos éticos que son los que rigen la investigación, en los cuales se tendrán en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, se procederá a ejecutar.

Cuando ya hayan autorizado, se socializará y solicitará a jefatura del Servicio de Central y Esterilización, para ver los horarios y disponibilidad del personal de enfermería en su jornada de labores, una vez coordinado, se procederá a aplicar los instrumentos: Cuestionarios SERVQUAL del MINSA (2012)”, validado y adaptado por Muñoz en el 2024 y el Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta

Laboral del MINSA en el 2008 y adaptada por Cayo en el 2024, los cuales el tiempo para desarrollarse será de 30 minutos. A través de formularios impresos o digitales.

Los resultados serán analizados por Microsoft Excel 2023, procesados utilizando el IBM SPSS versión 29, se servirán en la tabla y numéricamente. Estadísticas de descripción: se obtienen los datos de desglose de frecuencia. Análisis para estadísticas: El análisis estadístico utilizará la prueba estadística paramétrica de Pearson, porque se tiene variables cualitativas (39).

Procesamiento estadístico y análisis de datos

- Se asignará códigos a los cuestionarios para facilitar el análisis.
- Las respuestas de cada cuestionario, será agregado a Excel.
- Se usará el programa SPSS para el análisis estadístico.
- Los datos obtenidos serán analizados a través de la prueba estadística paramétrica de Pearson.

3.9.Aspectos éticos

La aplicación de este estudio estará controlada por cuatro principios básicos de bioética:

Principio de autonomía: hace referencia precisamente a esa capacidad de decisión, que no debe verse afectada por influencias externas. En este estudio se explicarán de forma clara y concisa a todos los participantes los motivos, riesgos y beneficios, se enfatizará su participación voluntaria y se expresará su consentimiento informado a través de su firma (40).

Principio de beneficencia: Está relacionada con el Principio de No maleficencia ya que, si la primera exigencia ética de la tradicional ciencia biomédica es no causar daño, una medida primaria es procurar que no se someta a nadie a procedimientos

fútiles o temerarios que puedan entrañar riesgos. Este principio establece que los participantes de la investigación deben beneficiarse y no verse perjudicados. (41).

Principio de no maleficencia: Requiere de nosotros no hacer daño intencionadamente a los pacientes. En esta investigación con dimensión pública, no se buscará perjudicar a la institución ni al comité especial, ya que se respetará la protección de datos, teniendo en cuenta el bienestar de los sujetos (42).

Principios de justicia: Los participantes tendrán un trato respetuoso y cordial, de igual modo será tratados por igual, sin discriminación ni preferencia (43).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1.Cronograma de actividades

N°	Ejecución de acciones en el calendario 2024-2025	2025			
		Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre
1	Elaboración del título de la investigación	■	■	■	■
2	Elaboración del planteamiento del problema				
3	Problemas y objetivos de la investigación				
4	Justificación de la investigación				
5	Elaboración del marco teórico de la investigación: antecedentes y bases teóricas				
6	Metodología de la investigación				
7	Aspectos administrativos	■	■	■	■
8	Presentación del informe del proyecto de tesis				
9	Revisión de informe de proyecto de tesis				
10	Aprobación del informe del proyecto de tesis	■	■	■	■
11	Sustentación del informe del proyecto de tesis	■	■	■	

4.2.Presupuesto

Tipo	Servicios	Unidad	Costo unidad	Monto total
Recursos humanos	Asesoramiento	1	S/. 1000.00	S/. 1 000.00
	Estadístico	1	S/. 500.00	S/. 500.00
	Útiles de oficina	1	S/. 250.00	S/. 250.00
Recursos físicos	Impresora	1	S/. 850.00	S/. 850.00
	Tinta para impresora	4	S/. 60.00	S/. 240.00
	USB	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Servicios	Internet	13 meses	S/. 40.00	S/. 520.00
Administrativo	Trámites	1	S/. 3000.00	S/. 3000.00
Total				S/. 6 385.00

5. REFERENCIAS

1. Gomez H. [Internet]. España: Bizneo, 2024 [Consultado el 01 de julio del 2025]. Disponible en: <https://www.bizneo.com/blog/indicadores-evaluacion-del-desempeno/>
2. Febres R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. SciELO Perú [Internet] 2020; vol.20 (3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
3. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. 2022 [consultado el 6 de julio del 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
4. Martinez S, Chantong K. Estudio del Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud en un hospital en Ecuador [Internet] 2024; vol.7 (21). Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432024000300909
5. Gonzales M, Valderrama O. Evaluación del servicio de la unidad de esterilización de la clínica farallones s.a. [Tesis de grado para obtener el título de Administración en Salud] Colombia: Universidad Católica de Manizales; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/server/api/core/bitstreams/ef8ba62b-6685-48bb-9257-f02b417faf2f/content>
6. Valderrama A. Clima organizacional en desempeño laboral en los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud de central de esterilización del hospital nacional Alanzor Aguinaga asenjo de Chiclayo en el año 2022 . [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración] Chiclayo: Universidad San Martín de Porres; 2023. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11889/valderrama_gaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú; USAID, 2002 [Consultado el 01 de julio 2025]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1444.pdf>
8. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú; USAID, 2002 [Consultado el 6 de julio 2025]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1444.pdf>

9. Rengel Y. [Internet]. 2024 [Consultado el 6 julio 2025]. Disponible en: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
10. Zendesk. [Internet]. 2023 [Consultado en julio 2025]. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-mejorar-la-satisfaccion-del-cliente-interno/>
11. Sanchez A, Flores I. Ausentismo y satisfacción laboral en personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. Intec [Internet] 2023; vol 48 (4). Disponible en: <https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciso/article/view/2894>
12. Fernandez C. Estrés y satisfacción laboral de enfermeras en el servicio de central de esterilización durante la pandemia COVID-19. [Internet] 2024; Vol 40 (2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192024000100002&lang=es
13. Claros A, Fandiño V. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA. [Tesis para optar el título de Especialización en la Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo] Bogotá: Universidad ECCI; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ecci.edu.co/entities/publication/a9187a0c-d2ca-4798-9ff9-eec0b85c3934>
14. Carolina M. Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. Masvita [Internet] 2022; vol 1 (2). Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/483/1253>
15. Naranjo M. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral con los trabajadores de atención primaria de salud. Pentaciencias [Internet] 2024; Vol. 6 (7). Disponible en: <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1355/1820>
16. Ruiz D. Calidad de vida y desempeño del personal de salud del servicio de central de esterilización de un hospital de Chiclayo. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115127/Ruiz_CD-SD.pdf?sequence=4
17. Roca E. Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Ciencias de Enfermería Mención en

- Gestión de Centrales de Esterilización] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/11cf8a57-2ce0-4587-8122-ae11b5ec528a/content>
18. Idrogo Z. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el servicio de la central de esterilización de Chiclayo. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121959/Idrogo_M_ZK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 19. Anticona D, Durand C, Zubieta E. Riesgo ergonómico y desempeño laboral del personal de enfermería de la central de esterilización del Hospital Regional de Huacho - 2024. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2024. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2958>
 20. Astudillo J, Barragán M. Calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral: un análisis de su influencia en empresas manufactureras [Internet] 2023; (15): pp. 55-78. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/7198/719878966004/html/>
 21. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Remark [Internet] 2011; vol. 10 (2): pp.146-162. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
 22. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [Internet] 2014; (34): pp.181-209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
 23. Chiavenato I. [Internet]. Administración de recursos humanos, 1999 [Consultado en julio 2025]. Disponible en: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
 24. Ruiz L. [Internet]. Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo. 2019. [Consultado el 3 de julio 2025]. Disponible en: <https://psicologiamente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>

25. Martins J. [Internet]. Trabajo en equipo en empresas: ventajas, herramientas y ejemplos. 2025. [Consultado el 3 de julio 2025]. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/teamwork-in-the-workplace>
26. Pujadas M. El método hipotético-deductivo de Karl Popper. Marfull [Internet] 2019: pp. 16-20. Disponible en: <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/#:~:text=Así%20pues%2C%20el%20método%20hipotético,17P>
27. Marfull A. “El método hipotético deductivo de Karl Popper”. En Agenda Juárez: marginalidad, vulnerabilidad y suburbanización del capital, de Andreu Marfull. México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; diciembre del 2018. [Consultado el 11 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>
28. López P. Metodología De La Investigación Social Cuantitativa. [Internet]. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona 2015. [Revisado en el 2015, consultado el 11 de agosto del 2024]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2020/232105/metinvsocua_cap1-1a2020.pdf
29. Hernández R. Metodología de la Investigación. 1ra ed. [Internet]. Colombia. Mc Graw Hill Education; 2014. [Revisado en el 2014 y consultado en 11 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
30. Marroquín Peña, R. (2013). Metodología de la Investigación. Disponible en: <https://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
31. Manterola, C. & Otzen, T. Estudios observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. Int. J. Morphol., 32(2):634-645, 2014. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>.
32. Fragoso O. Diseño de investigación no experimental. Perú. 2020. [Revisado el 2020 y consultado el 2024]. Disponible en: https://www.academia.edu/15804921/Diseño_de_investigación_no_experimental
33. García M. Los métodos de investigación. Dialnet. [Internet]. 2012. ISBN 978-84-8371-973-2, págs. 99-128. Disponible en:

- <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
34. García M. Los métodos de investigación. Dialnet. [Internet]. 2012. ISBN 978-84-8371-973-2, págs. 99-128. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
35. Orbegozo I. [Internet]. BPFeedback, 2024 [Consultado en julio 2025]. Disponible en: <https://www.bpfeedback.com/satisfaccion-cliente-interno-clima-laboral/>
36. Cayo N. Calidad del proceso de esterilización y satisfacción del usuario interno de un establecimiento de salud de segundo nivel, Tarapoto 2024. [Tesis para optar el título de Especialista de Gestión en Central de Esterilización] Tarapoto: Universidad Privada Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5ad7de35-28f2-4477-9b70-fcba210a728e/content>
37. Chávez P. Desempeño laboral. UCOL [Internet] 2023. Disponible en: https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/1590
38. Muñoz E. Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de hospitalización de un hospital nacional, Perú-2024. [Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/32eec8a3-c7e5-4f22-b63a-901bd6f417c5/content>
39. Flores E, Miranda M. El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. SciELO [Internet] 2017; vol. 64 (3). Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902017000300364
40. Prat E. El principio de autonomía: una nueva perspectiva: Universidad de Narra, 2009. [Consultado en octubre 2024]. Disponible en: <https://www.unav.edu/web/unidad-de-humanidades-y-etica-medica/material-de-bioetica/el-principio-de-autonomia-una-nueva-perspectiva#gsc.tab=0>
41. Amaya L. Principio de Beneficencia: Ética psicológica, 2021. [Consultado en octubre 2024]. Disponible en:

<https://www.eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/18-principio-de-beneficencia>

42. Ara J. No maleficencia, el principio de ética: Enciclopedia de bioderecho y bioética, 2024. [Consultado en octubre 2024]. Disponible en: <https://enciclopedia-bioderecho.com/voces/231>
43. Vidal E. Aplicación del principio bioético de justicia en investigación. Aportes desde el principio de solidaridad y el concepto de responsabilidad social: Universidad Católica de Santa fé, 2023. [Consultado 18 de octubre del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/16456/1/aplicación-principio-bioético-justicia.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“Satisfacción del usuario interno y Desempeño Laboral del personal de la central de esterilización del hospital rioja, 2025”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>GENERAL ¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización del Hospital Rioja, 2025?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la satisfacción laboral en su dimensión Empatía se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital?. • ¿Cómo la satisfacción laboral en su dimensión Oportunidad se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital?. • ¿Cómo la satisfacción laboral en su dimensión Calidad de Servicio se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital?. • ¿Cómo la satisfacción laboral en su dimensión Tangibilidad se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital?. 	<p>GENERAL Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cómo la satisfacción laboral en su dimensión Empatía se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital. • Identificar cómo la satisfacción laboral en su dimensión Oportunidad se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital. • Identificar cómo la satisfacción laboral en su dimensión Calidad de Servicio se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital. • Cómo la satisfacción laboral en su dimensión Tangibilidad se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital. 	<p>GENERAL Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital. NULA No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un hospital.</p> <p>ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión Empatía con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital. • Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión Oportunidad con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital. • Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión Calidad de Servicio con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital. • Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión Tangibilidad con el desempeño laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización de un Hospital. 	<p>V1: Satisfacción del usuario interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Oportunidad • Calidad de servicio • Tangibilidad <p>V2: Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño y conducta laboral • Equipo de trabajo 	<p>Método: hipotético-deductivo. Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Aplicada. Diseño: No experimental, `prospectivo, descriptivo, de corte transversal, y nivel o alcance correlacional. POBLACIÓN: 80 enfermeros. TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral del MINSA en el 2008 y adaptada por Cayo en el 2024. • Cuestionarios SERVQUAL del MINSA (2012)”, validado y adaptado por Muñoz en el 2024.

Anexo 2: Instrumentos

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimada (o) personal de enfermería:

Yo, Irigoin Diaz Alondra, egresada de la Segunda Especialidad de Enfermería en Gestión en Central de Esterilización de la Universidad Norvert Wiener, me encuentro desarrollando un estudio de investigación titulado “Satisfacción y su relación con el Desempeño Laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización del hospital rioja, 2025”. Se le invita a contestar la guía de observación que se presenta de manera anónima, además esperamos la veracidad en sus respuestas. Por lo que se agradece su colaboración.

RECOMENDACIONES:

- Lea atentamente el cuestionario y responda de la manera más sincera.
- Los datos recolectados serán estrictamente confidenciales.

I. DATOS GENERALES:

Edad:

Tiempo de Experiencia en la CEYE:

II. INSTRUCCIONES.

Marque con una X lo que usted considere que corresponde según la escala del 1 al 5, donde 1 es el menor valor que indica totalmente en desacuerdo y 5 expresa estar totalmente de acuerdo.

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

1. DIMENSIÓN EMPATÍA						
1.1	El personal de la Central de esterilización tiene trato amable. (interactúa de forma atenta y respetuosa).	1	2	3	4	5
1.2	El personal de la Central de esterilización es comunicativo. (atento a dar respuestas y aclarar dudas).	1	2	3	4	5
2. DIMENSIÓN OPORTUNIDAD						
2.1	La recepción se hace sin demora.	1	2	3	4	5
2.2	La comunicación es oportuna y clara (la formación de interés es anticipada y en lenguaje comprensible).	1	2	3	4	5
2.3	Las entregas se hacen a tiempo (pactado con el usuario, acorde con la cantidad de instrumental, complejidad y método de esterilización).	1	2	3	4	5
2.4	Los cambios son informados oportunamente (brinda conocimiento al usuario de cualquier cambio referente al instrumental).	1	2	3	4	5
3. DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO						
3.1	El servicio certificado por normas ISO me da confianza (implica cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad acreditado por una agencia externa autorizada).	1	2	3	4	5
3.2	Los reclamos son de poca frecuencia	1	2	3	4	5
3.3	Los reclamos son atendidos con prontitud (atención inmediata recibida ante la manifestación de desacuerdo con el servicio recibido).	1	2	3	4	5
3.4	El servicio en general cumple mis expectativas (lo que el usuario considera como servicio adecuado, ideal).	1	2	3	4	5
4. DIMENSIÓN TANGIBILIDAD						
4.1	La central de esterilización cuenta con equipos modernos	1	2	3	4	5
4.2	El personal está capacitado en su área	1	2	3	4	5
4.3	Los ambientes siempre se encuentran limpios	1	2	3	4	5
4.4	La indumentaria del personal es adecuada (acorde con la política institucional, contempla las normas de bioseguridad).	1	2	3	4	5

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**

Estimada (o) personal de enfermería:

Yo, Irigoien Diaz Alondra, egresada de la Segunda Especialidad de Enfermería en Gestión en Central de Esterilización de la Universidad Norvert Wiener, me encuentro desarrollando un estudio de investigación titulado “Satisfacción y su relación con el Desempeño Laboral del profesional de enfermería de la central de esterilización del hospital rioja, 2025”. Se le invita a contestar el cuestionario que se presenta de manera anónima, además esperamos la veracidad en sus respuestas. Por lo que se agradece su colaboración.

I. INSTRUCCIONES:

Marque con una X lo que usted considere que corresponde según la escala del 5 al 1, donde 5 es el mayor valor que indica siempre y 1 expresa nunca.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	En ocasiones	Casi nunca	Nunca

1. DIMENSIÓN DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL						
1.1	Excelente grado de planificación de sus actividades (Máximo provecho de los recursos).	5	4	3	2	1
1.2	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones.	5	4	3	2	1
1.3	Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña.	5	4	3	2	1
1.4	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, haciendo sugerencias.	5	4	3	2	1

1.5	Tiene buena disposición para ayudar en la realización del trabajo, cuando se le solicita.	5	4	3	2	1
2. DIMENSIÓN EQUIPO DE TRABAJO						
2.1	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	5	4	3	2	1
2.2	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error o excepcionalmente comete errores.	5	4	3	2	1
2.3	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.	5	4	3	2	1
2.4	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	5	4	3	2	1
2.5	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	5	4	3	2	1

Anexo 3: Formato del consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic Irigoin Diaz, Alondra

Título: Satisfacción y Desempeño laboral del Profesional de Enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Rioja, 2025.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Satisfacción y Desempeño laboral del Profesional de Enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Rioja, 2025”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Irigoin Diaz, Alondra. El propósito de este estudio es determinar la relación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la central de esterilización de un Hospital. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe entre la Satisfacción y Desempeño laboral del Profesional de Enfermería de la Central de Esterilización de un Hospital.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La encuesta puede demorar unos 30 minutos (15 minutos para cada cuestionario). Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco 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 su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la investigadora del trabajo Alondra Irigoin Diaz, de manera presencial o a través de llamada al número 992951449 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué 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

Nombres:

DNI:

Anexo 4: Informe de originalidad




15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet		
	repositorio.uwiener.edu.pe	5%	
2	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-04-01	1%	
3	Trabajos entregados		
	uwiener on 2023-01-19	1%	
4	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2024-10-06	<1%	
5	Trabajos entregados		
	uwiener on 2023-09-10	<1%	
6	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-03-01	<1%	
7	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-09-25	<1%	
8	Internet		
	apps.ucsm.edu.pe	<1%	
9	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2024-03-16	<1%	
10	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-02-25	<1%	
11	Trabajos entregados		
	Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2025-07-16	<1%	

**“Satisfacción y Desempeño laboral del Profesional de Enfermería
de la Central de Esterilización del Hospital Rioja, 2025”**

6

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en
Enfermería en Gestión de Central de Esterilización**

Presentado por:

Autor: Irigoín Díaz, Alondra

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-9682-7237

11

Asesor: Barrios Cabello, Lucimar Josefina

Código ORCID N. 0009-0009-8303-097X

Línea de Investigación General

Salud y Bienestar

Lima-Perú

2025

Dedicatoria

A mi familia, en especial a mi madre, que me impulsa y motiva día a día para seguir superándome como profesional y persona.

Agradecimiento

A Dios por la vida, salud y prosperidad, a mi universidad, gracias por permitirme formarme en ella, a cada uno de mis docentes quienes guiaron y brindaron sus conocimientos para hacer realidad este logro.