



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de
enfermería en un hospital público-Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Urupeque García, Myleidy Eufemia (orcid.org/0000-0002-6398-8226)

ASESOR:

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (orcid.org/0000-0002-8571-4525)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, Jorge Luis Urupeque Santamaría, Yinelzie Roxana Garcia Garcia por siempre estar a mi lado en las buenas y malos momentos.

A mi esposo Luiggi Damián Aldana, por alentarme a cumplir con mis objetivos y vencer los obstáculos del camino.

Asimismo, a mis hijos Luiggi Rodrigo y Luis Alonso Damián Urupeque por ser mi motivación constante para seguir adelante y cumplir mis metas.

A mis hermanos Jorge, Cindy y Sneijder que día a día me apoyaron, por su preocupación constante para culminar con éxito.

Agradecimiento

En primer lugar, a mi padre Celestial por nunca dejarme sola y seguir brindándome fuerza para encaminar mi vida por el bien.

A la Universidad César Vallejo por inculcarme valores y formarme profesionalmente para demostrar un buen desempeño laboral.

A mi familia por el constante apoyo y ser mi motivación.

Finalmente, agradecida con mi asesor Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda, por brindarme sus conocimientos para poder finalizar una de mis metas profesionales.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1	Comportamiento de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.....	18
Tabla 2	Comportamiento de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.....	19
Tabla 3	Correlación entre las variables desempeño laboral y satisfacción.....	20
Tabla 4	Correlación de la dimensión eficacia y la variable satisfacción laboral.....	20
Tabla 5	Correlación de la dimensión efectividad y la variable satisfacción.....	21
Tabla 6	Correlación de la dimensión eficacia y la variable satisfacción laboral.....	22
Tabla 7	Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral.....	40
Tabla 8	Matriz de operacionalización de variable satisfacción laboral.....	41

Índice de figuras

Figura 1	Diseño de investigación.....	14
Figura 2	Comportamiento de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.	36
Figura 3	Comportamiento de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.	36
Figura 4	Recta de correlación entre desempeño laboral y satisfacción laboral.....	37
Figura 5	Recta de correlación entre la dimensión eficacia y satisfacción laboral.....	37
Figura 6	Recta de correlación entre la dimensión efectividad y satisfacción laboral.....	38
Figura 7	Recta de correlación entre la dimensión eficiencia y satisfacción laboral.....	38

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, analizar la relación entre desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo. La metodología corresponde al enfoque cuantitativo, del tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y correlacional; se utilizó la técnica de la encuesta en la escala de Likert, los instrumentos fueron aplicados a una muestra de 74 enfermeros(as). Los resultados de las correlaciones las dimensiones: eficacia ($r=0,038$), efectividad ($r=-0,035$) y eficiencia ($r=0,108$) de la variable desempeño laboral y la variable satisfacción laboral; aceptándose la hipótesis nula en ellas ($p>0,05$). porcentualmente alcanzaron el nivel alto: eficacia (63,5%), efectividad (62,2%) y eficiencia (54,1%). Por su parte, al evaluar el comportamiento de las variables en estudio, el 63,5% del personal de enfermería, alcanzaron el nivel alto de su desempeño laboral; mientras que el 66,2% del personal de enfermería, se hallaron en el nivel medio de satisfacción laboral. En conclusión, existe una correlación positiva muy baja ($r=0,077$) entre las variables desempeño laboral y satisfacción laboral; por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula ($p>0,05$) de ambas variables al 95% de confiabilidad.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, personal de enfermería, eficacia, eficiencia.

Abstract

The general objective of this research was to analyze the relationship between job performance and job satisfaction of nursing staff in a public hospital-Chiclayo. The methodology corresponds to the quantitative approach, of the basic type, non-experimental cross-sectional and correlational design; the Likert scale survey technique was used, the instruments were applied to a sample of 74 nurses. The results of the correlations the dimensions: efficacy ($r=0.038$), effectiveness ($r=-0.035$) and efficacy ($r=0.108$) of the job performance variable and the job satisfaction variable; accepting null hypothesis in them ($p>0.05$). percentages reached the high level: efficacy (63.5%), effectiveness (62.2%) and efficiency (54.1%). On the other hand, when evaluating the behavior of the variables under study, 63.5% of the nursing staff reached the high level of their work performance; while 66.2% of the nursing staff were at the average level of job satisfaction. In conclusion, there is a very low positive correlation ($r=0.077$) between the variables job performance and job satisfaction; therefore, null hypothesis ($p>0.05$) was accepted for both variables at 95% reliability.

Keywords: Job satisfaction, job performance, nursing staff, efficiency, efficiency

I. INTRODUCCIÓN

World Health Organization en el año 2020, menciona que el mundo no tiene una fuerza de trabajo mundial de enfermería acorde con la universalidad cobertura de salud y metas de los ODS; cuando mucho el 80% de los profesionales de la enfermería del planeta se encuentran en naciones representando el 50% de los habitantes del mundo; la escasez mundial de enfermeras, se estima que cerca de 7 millones el 2016 habría disminuido levemente a cerca de 6 millones de enfermeras en 2018; se estima se estima que 5,3 millones (89%) de esta carencia se hallan en las naciones de salarios inferiores y medios interiores, en los cuales el incremento del profesional de enfermería difícilmente seguiría la velocidad del crecimiento de la población.

El informe estado mundial de la enfermería 2020, señala que, con datos proporcionados por 191 países, establece que la fuerza laboral mundial del personal de enfermeros es cerca 28 millones, y de ellos 19,3 millones son profesionales de enfermería; por lo tanto la fuerza laboral de enfermería representa aproximadamente el 59% de toda la fuerza laboral de salud mundial; pero este número aún está muy por debajo de lo que se requiere para lograr la atención médica universal; todavía hay un déficit de 5,9 millones de enfermeras en total del planeta (Baba, 2020).

Por su parte, Pan American Health Organization & World Health Organization en el año 2020, mencionan que en las Américas albergan el 30% de enfermeras del planeta, o unos 8,4 millones de personas, de las cuales el 87% son féminas. Sin embargo, el 87% del total de enfermeras de la Región se concentra en sólo tres países, que concentran el 57% de la población total; la epidemia por COVID-19 ha puesto de relieve conmovedoramente la función esencial que realizan las enfermeras y los demás profesionales de la salud para preservar la sanidad del ser humano y salvar vidas. Al respecto la World Health Organization (2022), estima una carencia estimada de 18 millones de profesionales de la salud para 2030 especialmente en estados de salarios inferiores y regulares.

Al respecto, Peralta-Gómez et al. (2021), señala que, en el Perú el año 2019, la concentración fue de 16 enfermeras por 10 000 pobladores; respecto a zonas, el 60% lo cubre el MINSA y el 30% EsSalud, en lo referente al nexo laboral, este es completamente variado, no asegura continuidad y expresa desigualdad, referente al SERUMS, se ve disconformidad en el reparto de puestos adjudicados, las situaciones de trabajo y el traslado a regiones de complicado camino, implica peligro para la su existencia y bienestar que no son atendidos.

Por otro lado, Campos et al. (2018) mencionan que, el 83% considera que sus salarios son muy inferiores en confrontación a las labores que ejecutan, el 91% que no hay las necesidades fundamentales para ejecutar bien su trabajo, un 87% experimenta incomodidad en el entorno de trabajo, el 74% halla engorroso el itinerario de trabajo; igualmente, el 65% opta por distanciarse con las personas que labora; por esta razón, así se muestra descontento acerca del ambiente de trabajo, más no acerca de su carrera profesional y trabajo.

En la actualidad, el 70% de personal de salud durante estos años de pandemia fue afectado y ha sido sacrificada por la carga de trabajo, tanto en atención del paciente, horario laboral, carencia material de seguridad, falta de medicamentos, infraestructura para la atención de los pacientes, sumando a esto los sueldos sin cronograma de fechas de pago y bajos recursos para el personal nombrado, de esta manera contribuyeron a la conveniencia del unilateral de enfermería. De lo anterior, surgió el problema general: ¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo?; y cuestiones específicas: (i) ¿Cuál es la relación entre la eficacia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo?; (ii) ¿Cuál es la relación entre la efectividad del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo?; y (iii) ¿Cuál es la relación entre la eficiencia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo?

El estudio se justificó teóricamente, en cuanto buscó generar reflexión en el personal de enfermería, en base a las teorías de Cambell, Watson, Peplau que fundamentan el desempeño laboral, y las teorías de Fung-Kam, Adams y Bond, Maslow, y de Herzberg y Mausner, que fundamenten el bienestar laboral de los trabajadores de enfermería; desde el aspecto social, se pretendió fortalecer la vocación de la enfermera, para brindar servicios de alta calidad a la sociedad; económicamente el estudio se justificó, en la medida que al mejorar el desempeño laboral de la enfermera, en su lucha contra la pandemia disminuirá los costos por atención de pacientes; y por último metodológicamente se argumentó en la medida que una vez demostrada la eficacia y seguridad de los instrumentos aplicados en el presente labor, podrán ser utilizados en otras investigaciones en que se aborden temas similares.

El propósito general de la investigación es: Analizar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo; y como objetivos específicos: (i) Identificar la relación entre la eficacia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo; (iv) Conocer la relación entre la efectividad del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital público-Chiclayo; y (v) Establecer la relación entre la eficiencia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Para orientar y delinear la investigación, se propone como hipótesis general: El desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo; y como hipótesis específicas: (i) La eficacia del desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo; (ii) La efectividad del desempeño laboral se relaciona con la satisfacción del personal de enfermería del hospital público-Chiclayo; y (iii) La eficiencia del desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Después de haber realizado una indagación exhaustiva encontramos a nivel internacional, las siguientes investigaciones: Zapata (2022), México, analiza relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de enfermería Rural N° 41; arribó a resultados: En cuanto al clima organización del personal de enfermería el 52,1% experimentaron un clima organizacional adecuado; el 82,6% manifestaron haber obtenido una alta satisfacción laboral; al contrastar las variables estudiadas se obtuvo la cifra de $r=0,9732$, mostrando la presencia de una correlación positiva muy alta ($p<0,05$).

Al respecto, Waleed & Mohammed (2019), en Malasia decidieron medir la satisfacción y productividad de las enfermeras en el Sector Público en Yemen; reportaron los resultados: La satisfacción laboral general y el trabajo de las enfermeras lograron una correlación ($r=0,615$) positiva moderada ($p<0,01$), además la correlación encontrada entre todos los aspectos de la satisfacción profesional de las enfermeras (salario, promoción, beneficios, procedimientos operativos, supervisión, recompensas de contingencia, colegas de trabajo, índole del trabajo y comunicación), y su desempeño osciló entre ($r= 0.551$ y $r= 0.353$) con 0,000 de significancia.

Por su parte, Ludeña (2019), en Ecuador con la finalidad de examinar el impacto de la satisfacción profesional y el desempeño laboral en el personal del Centro Médico B IESS de Celica, Guayaquil; obtuvo como resultados: el índice de correlación de Pearson ($r= 0,576$) positiva moderada, relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de enfermería ($p<0,01$); se halló, que la mayoría están satisfechos de trabajar en la institución (58,8%); la mayoría a veces, están satisfechos con su salario, como de expresar sus opiniones (44,1%), recibir capacitaciones (47,1%), y de ser eficientes (58,8%); sin embargo, la mayoría casi siempre, están motivados y les gusta su trabajo (41,2%), tienen conocimientos amplios sobre los procedimientos en su trabajo (91,2%), cumplen los

objetivos de trabajo (58,8%), son puntuales (67,6%), y trabaja en equipo (61,8%).

Según Shalonda (2019), en Sudáfrica donde tuvo como finalidad comprobar los componentes que influyen en la satisfacción profesional de las enfermeras registradas que trabajan en hospitales públicos en Windhoek, Namibia; encontró que: la mayoría estaban insatisfechas con sus salarios (60%), las condiciones de trabajo (53%) y la posibilidad de promoción y oportunidades de ascenso (66%); se concluyó que la satisfacción laboral afecta a la productividad y el comportamiento laboral de una enfermera.

Cabe señalar que Ayalew et al. (2019)., en África estudiaron la satisfacción laboral, la motivación y los factores relacionados entre las enfermeras que trabajan en hospitales públicos en los nosocomios Etiopía; obtuvieron la información: En total, el 60,8% del personal de enfermería exteriorizaron estar satisfechas por su labor; las evaluaciones en promedio compuestas a los factores motivadores internos y externos son 3,6 y 3,1, respectivamente; la satisfacción laboral fue significativamente mayor entre estos empleados (65,5%, $p = 0,047$), los mayores de 28 años (67,7%, $p = 0,047$) y las que contaban con mayor de 10 años de vivencia profesional (68,7%, $p = 0,006$).

Por otro lado, Alemán (2017) en Nicaragua, se propuso a alcanzar la satisfacción laboral de la sala de Neonatología de mencionado hospital, en Managua; obtuvo los resultados: El 60,9% del personal de enfermería señalaron estar de acuerdo con el trabajo en equipo que desarrollan dentro del área laboral; el 56,5% indicaron estar muy de acuerdo con su responsabilidad con las tareas realizadas; en cuanto a su desarrollo personal (52,2%), y el ambiente donde trabajan (56,5%) mencionaron estar de acuerdo.

A nivel nacional, se reportan a las investigaciones de: Flores (2020), en Lima, se planteó comprobar la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral de las trabajadoras del centro quirúrgico de

mencionado hospital, arribó a la información: el 96,7% del equipo de enfermería, alcanzaron un alto grado de desempeño profesional, y el 93,3%, presentó un grado intermedio de satisfacción laboral; la prueba Tau b de Kendall concluyó con la presencia de relación negativa moderada ($r = -0,695$) entre las variables en estudio ($p < 0,05$).

Al respecto, Berrocal & Berrocal (2020), en Ica se propuso establecer la correlación entre los niveles satisfacción y el desempeño laboral en las enfermeras de servicio de emergencia del mencionado nosocomio; resulta que la mayoría tiene una alta satisfacción laboral (53%), y desempeño laboral (50%); similar comportamiento tuvieron sus dimensiones: Eficacia (65%), efectividad (70%) y eficiencia (60%); coeficiente de RHO de Sperman, determinó una relación positiva alta ($r = 0,751$) en el nivel de satisfacción y el desempeño laboral ($p < 0,01$); relación positiva moderada ($r = 0,651$) entre el nivel de satisfacción y eficacia ($p < 0,01$); relación positiva alta ($r = 0,796$) entre el nivel de satisfacción y efectividad ($p < 0,01$); y relación positiva moderada ($r = 0,458$) entre el nivel de satisfacción y eficiencia ($p < 0,01$).

Por su parte, Travezaño (2020), en Ica se planteó determinar la calidad de vida y desempeño laboral de los trabajadores de enfermería de un Centro Médico; arribo a los resultados relevantes: La mayoría del equipo de enfermeras, opinaron que su eficacia de vida laboral (48,6%) fue entre medio y alta; el desempeño laboral (77,1%) fue medio; similar comportamiento tuvo las dimensiones: carga laboral (62,9%) y apoyo directivo (45,7%) fue medio; motivación interna (51,4%) alta; actitud (62,9%) medio; habilidades cognitivas (68,6%) bajo; trato personal (54,3%) medio; en conclusión el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas ($r = 0,589$) fue positiva moderada ($p < 0,01$).

Según, Zegarra (2017), en Arequipa se planteó hallar si existe algún tipo de satisfacción y desempeño en el trabajo del personal de enfermería; obtuvo los resultados: 62,5% de las enfermeras estuvieron de acuerdo de su satisfacción laboral, y el 33,33% mostraron un buen desempeño laboral; con respecto a sus factores, la mayoría de ellas indicaron que este fue muy

bueno en: conocimiento del cargo (45%), responsabilidad (55%), trabajo en equipo (47,5%). y en actitud (53,5%); a diferencia de los factores: calidad de trabajo (45,5%), e iniciativa (42,5%), que señalaron que fue bueno.

No obstante, Núñez (2018), en Huancayo, decidió la medición de la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de urgencias hospitalarios; reportó los resultados: De acuerdo a la apreciación del personal de enfermería, la mayoría indicaron sentirse un poco satisfechas (71,4%) en el aspecto laboral; en cuanto a sus dimensiones la mayoría de ellas, manifestaron estar poco satisfechas en las condiciones físicas (45%); beneficios laborales (62,9%); relaciones con la autoridad (62,9%); políticas administrativas (51,4%); relaciones sociales (48,6%); desarrollo personal (74,3%); y desarrollo de tareas (65,7%).

Por su parte, Málaga (2017), En Arequipa con el propósito de determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería del mencionado hospital obtuvo los resultados: el 91% de todas las enfermeras experimentan satisfacción laboral regular; en relación sus dimensiones la mayoría de las enfermeras, sintieron una regular satisfacción en cuanto a : exceso o presión en el trabajo (64%); satisfacción con el puesto de trabajo (65%); relaciones entre profesionales (60%); tensión con el trabajo (70%); relaciones interpersonales (78%); motivación (70%); y en la dirección y políticas organizativas (72%) en el hospital.

A nivel local, se menciona los trabajos de: Corrales (2022), en Lambayeque para estipular la relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral en períodos de Covid-19 según la percepción de las enfermeras hospitalarias; encontró: la mayoría de los trabajadores de enfermería tienen un nivel de liderazgo medio (50%) satisfacción laboral (50%); con un valor correlacional ($r=0,430$) positiva moderada, que existe una relación entre variables de búsqueda, ($p<0,01$) de los enfermeros durante el período de COVID-19.

Por su parte Tello (2021), en Lambayeque pretende establecer el vínculo del compromiso organizacional y la eficacia del

personal de enfermería del Hospital Belén; halló los datos: el nivel laboral de las enfermeras es alto (78,3%); la correlación entre las variables de investigación ($r = 0,516$) es moderadamente positiva ($p < 0,05$); al correlacional el desempeño laboral con dimensiones de la participación organizacional: se encontró que la correlación con el compromiso afectivo ($r = 0,539$) fue positiva moderada ($p < 0,05$); intermitente ($r = 0,329$) positiva baja ($p < 0,05$); y encargo formal ($r = 0,516$) positiva moderada ($p < 0,05$).

Al respecto, Mayanga & Lázaro (2019), en Chiclayo se propuso determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras; arribaron a los datos: el 77,5% de los serunistas manifestaron una satisfacción laboral de nivel alto, y para el 21,5% de ellas, fue buena; en cuanto a condiciones físicas (55,4%) y psicológica (74,3%), manifestaron que el nivel regular; con excepción de la condición social (54,1%) que la catalogaron como buena.

Oblitas-Guerrero (2018), en Chiclayo realizó un estudio para determinar la relación del clima laboral y la satisfacción de las enfermeras en el servicio de urgencias del Hospital Regional de Lambayeque; arribó a los resultados: El 66,7% de los enfermeros opinan que el ambiente de trabajo es regular, el 21,3% saludable y el 11,8% desfavorable; en cuanto a la satisfacción laboral el 66,7% la califica como media, el 28,5% un grado alto y el 4,7% un grado bajo; por lo tanto, permite una correlación significativa entre el ambiente de trabajo y la satisfacción del enfermero ($p = 0,002$).

De acuerdo con Huamán (2017), en Lambayeque en su investigación cuya finalidad fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo en enfermeras que laboran en el Hospital Belén Lambayeque; halló los resultados: la mayoría de las enfermeras (32,3%) tuvieron una satisfacción laboral alta; utilizando la similitud de Pearson determino la concordancia entre las variables en estudio ($r = 0,470$), e indica una relación positiva moderada ($p < 0,05$); el chi cuadrado ($X^2 = 21,646$) concluyó con la aprobación de la hipótesis alternativa planteada.

La teoría a favor de las variables de desempeño laboral es que la Teoría de Campbell (1990), quien recomendó determinantes de los constituyentes del desempeño; las desigualdades unipersonales en el desempeño son una tarea de 3 concluyentes esenciales: El conocimiento declarativo representa el conocimiento de los requisitos de una tarea dada es saber qué hacer; el conocimiento y habilidad procedimental es saber cómo hacerlo; el tercer predictor es la motivación es un resultado combinado de 3 pautas de preferencias: preferencia de consumir esfuerzo, preferencia del nivel de esfuerzo a gastar, y preferencia de persistir en el gasto de ese nivel de esfuerzo.

Así como La Teoría de la atención Humana de Jean Watson (1997), menciona que la enfermería se ocupa en promocionar la salud, prever enfermedades, asistir a los pacientes y recuperar la salud. Se interesa de que manera las enfermeras asisten a sus enfermos y de qué manera la asistencia prospera a mayores propósitos que impulsen la salud y la tranquilidad, prever malestares y recuperar la salud. La teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau (1909 - 1999), explico la enfermería como: Un procedimiento interpersonal de interrelaciones terapéuticas entre una persona se haya enferma o requiere asistencia de salud.

Según, Delpueche (2021), señala que el desempeño laboral puede comprenderse como la perfección laboral que cada trabajador le proporciona a sus faenas cotidianas, a lo largo de una cierta etapa de duración. Para Nini (2019), el desempeño laboral describe la contribución de un individuo al éxito general de una organización. Sin embargo, Hordos (2018), menciona que el desempeño laboral se trata de qué tan bien o mal los empleados hacen su trabajo.

Según Sánchez (2020), con referencia a los parámetros del desempeño laboral: (i) Eficacia, es competencia de una disposición para realizar propósitos predeterminados en circunstancias preestablecidas; para (Wilson et al., 2018), la eficacia es el poder de producir el resultado deseado; en cuanto a la (ii) Efectividad, es la habilidad de obtener el

producto ansiado en lo que se ejecuta (Páez, 2022); para Bantón (2022), la (iii) Eficiencia se relaciona al grado superior de productividad que usa el menor número de recursos para obtener la mejor número de logros; sin embargo, Wilson et al. (2018), define como la capacidad para hacer algo o producir algo sin desperdicio de materiales, tiempo o energía.

En lo que respecta a la importancia del compromiso laboral, permite que una organización alcance sus objetivos y se ciña a su visión; por lo tanto, sin una fuerza laboral motivada, una organización podría perder todo lo que ha ganado a lo largo de los años, ya sea respeto o su posición en el mercado; con una mayor valoración de las organizaciones de sus empleados, conduce a un mayor compromiso en el trabajo; el compromiso en el trabajo conduce a una mejor productividad (Dzib, 2022).

En referencia a la evaluación del desempeño, Corona (2022), menciona que, evaluaciones del desempeño (también conocida como revisión del desempeño o evaluación del desempeño) se refiere al proceso de evaluar sistemáticamente el desempeño de un empleado; es especialmente útil para comprender las capacidades y limitaciones individuales de cada empleado a fin de calibrar la capacitación, determinar la compensación y calcular la idoneidad para el ascenso.

En cuanto a satisfacción laboral, las teorías que la fundamentan, se mencionan a: La Teoría de Fung-Kam (1998) quien, identificó cuatro teorías generales: la teoría del cumplimiento de la necesidad/valor; la teoría del ajuste persona-entorno (PE), la teoría de la carrera y la teoría de adaptación laboral. De manera similar, Adams y Bond (2000) clasificó las teorías de satisfacción laboral en tres grupos: teorías de discrepancia, que examinan hasta qué punto se satisfacen las necesidades de los empleados en el lugar de trabajo; teorías de equidad, que resaltan las comparaciones sociales en la evaluación de las recompensas laborales; y teorías de expectativas que se centran en las motivaciones de los empleados.

Por otra parte, dos teorías que desempeña un papel importante en el desarrollo de la comprensión de la satisfacción laboral en enfermería son

la teoría de las necesidades humanas de Maslow (1954) y la teoría de la motivación y la higiene de Herzberg y Mausner (1959); Maslow identificó dos tipos de necesidades; necesidades de carencia (físicas, de seguridad y de pertenencia) y necesidades de crecimiento (autorrealización y autoestima); la teoría de Herzbehg y Mausner consiste en factores intrínsecos o "motivadores" que promueven la satisfacción laboral y factores extrínsecos o "factores de higiene" que causan insatisfacción.

En cuanto a Satisfacción, es la percepción de agrado que sienten la gente cuando hicieron verdad una aspiración o cubrieron una carencia (Pérez, 2022). La satisfacción laboral se explica como el grado de complacencia que perciben los trabajadores con su labor; lo que va por encima de sus obligaciones diarias en proteger la complacencia con los integrantes del personal/directores, la satisfacción son las políticas de la sociedad y el impacto de su labor en la existencia individual de los trabajadores (Basu, 2021). Por su parte, Cortés (2021), indica que Importancia de la satisfacción laboral, un empleado contento es esencial para una institución; todos los compañeros aspiran a un sólido incremento profesional y una estabilidad laboral.

En referencia a los Factores de satisfacción laboral, Cortés (2021), menciona a: (i) Comprensión y condiciones laborales: un empleado con un excelente sueldo, estímulos, gratificaciones, alternativas de asistencia sanitaria, etc., está más dichoso con su labor; (ii) Equilibrio trabajo y la vida: La satisfacción de los empleados con el trabajo resulta una excelente política de estabilidad entre las laboral y presencial; (iii) Respeto y reconocimiento: algún sujeto estima y se percibe estimulado si es apreciado en su ambiente laboral; (iv) Seguridad laboral: Si a un empleado se le preserva le da seguridad; (v) Desafíos: Las tareas profesionales rutinarias originan empleados descontentos; y (vi) Conocimiento profesional: los empleados continuamente preservan el lugar del incremento profesional como una elevada preferencia en su existencia.

En a los aspectos de la satisfacción laboral, se tiene a (i) Compromiso con el trabajo o compromiso laboral, se expresa como el

grado de entusiasmo que tiene un empleado hacia las tareas asignadas en un lugar de trabajo (Dzib, 2022); (ii) Condiciones favorables de trabajo, o las buenas condiciones de trabajo también incluyen protecciones emocionales, como el derecho a un entorno libre de acoso y discriminación (Gartenstein, 2018); (iii) Clima organizacional, es un indicador para decidir el sentir de los trabajadores sobre las políticas y praxis de sus jefes (Tahir, 2020); y (iv) Sistema de recompensas y salarios, es la recompensa pecuniaria necesaria para proseguir con las tareas de los empleados puesto que, sobre eso, depende su grado de rendimiento y empatía con la compañía (Berrocal & Berrocal, 2020).

Sobre la definición de indicadores la variable desempeño laboral: Dar tarea a tiempo, la adjudicación de una etapa de duración limitada a las labores te apoya a terminarlas a tiempo; igualmente te apoya a organizar tu carga laboral de la forma más productiva. Como dice, Coll (2022), la Capacitación laboral, es esa tarea encaminada a la permanente planificación y elaboración de nuestros medios humanos. Por su parte, Christensen (2022), menciona que las Habilidades laborales, son capacidades y destrezas individuales que asisten a los trabajadores a efectuar faenas vinculadas con el empleo.

Según Machuca (2022), define la Eficiencia laboral, a la competencia que posee un grupo de trabajo de concertar con las labores que le fueron designadas en la menor cuantía de tiempo, y con el menor gasto de medios factible. De acuerdo con Martín (2021), el Cumplimiento laboral, radica en colocar un grupo de mecanismos y buena praxis con la finalidad de predecir y gerenciar los peligros asociados a un quebrantamiento en el terreno comercial (compromiso social empresarial, posesión intelectual y resguardo de información para la subsistencia de un excelente ambiente de trabajo.

De acuerdo con Fletcher (2022), el Conocimiento del trabajo, es el entendimiento de un grupo de obligaciones singularizadas de una labor, del mismo modo la habilidad constante para mantenerse al corriente de las modificaciones en las obligaciones del trabajo. Por su parte (Wood, 2021),

señala que los recursos materiales, son suministros que se hayan en el medio ambiente y que se pueden utilizar para fines humanos prácticos que se consideran valiosos.

En cuanto a las definiciones de los indicadores de la variable Satisfacción laboral: Mendoza (2018), menciona que, Realización personal, es un estado de placer con lo que se es, se hace y se tiene; asimismo la consideran que es una circunstancia donde habitas una existencia plena desde toda perspectiva, donde has logrado tus aspiraciones y tus objetivos. De acuerdo con Agulyansky. (2020), la Priorización de tareas, es un instrumento clave para que tu trabajo sea más efectivo; si desea lograr más con menos, y si desea perder menos tiempo en la producción y, en cambio, estar orientado a los resultados, entonces la priorización de tareas es obligatoria; pues, es una herramienta de gestión típica, pero es útil para gerentes, ingenieros y técnicos.

Según Puentes (2021), define al Compromiso laboral, es un factor que repercute en el sentido del deber de los empleados de una organización, tanto con el trabajo que realizan como con los objetivos y los beneficios de la asociación. La Reciprocidad es un procedimiento de intercambio de objetos con diferentes sujetos para lograr un provecho recíproco; la regla de correspondencia, ocasionalmente llamada norma de correspondencia, es una regla social en la que, si alguno produce algo por ti, te sientes forzado a restituir la ayuda (Cereza, 2020).

Reconocimiento laboral, es el reconocimiento que comunica una organización a sus asistentes por su rendimiento (Da Silva, 2021). Sueldo justo, un sueldo digno es aquel en el que la gratificación monetaria es equitativa a la colaboración personal (Sanzo, 2021). Por su parte, De Riberolles (2021), menciona que, un salario que se percibe como justo es aquel cuya recompensa financiera es proporcional a la contribución de un individuo; se tienen en cuenta otros criterios al pensar en lo que constituye un salario "justo", como los relacionados con la igualdad y la equidad entre los empleados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Correspondiente a un punto de vista cuantitativo, es el procedimiento de compilar y examinar información numérica; que se utiliza para hallar patrones y medias aritméticas, realizar pronósticos, comprobar correlaciones causales y difundir las consecuencias a comunidades más grandes (Bhandari, 2020).

El tipo de investigación es básica porque está dirigida a mostrar las normas o fundamentos elementales, así como en ahondar las concepciones de una ciencia (Escudero C.L & Cortez, 2018)

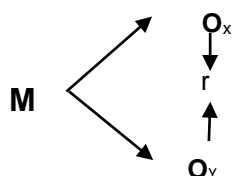
El estudio se enmarca dentro del diseño no experimental, no se manipularán las variables, busca medirlas, observarlas tal y cómo aparecen en el contexto natural (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

Tiene un corte trasversal, que va a permitir el recojo de información, de tal manera que se realizará en un solo momento y no se podrá realizar más seguimientos (Manterola et al., 2019).

Es correlacional indagando saber cómo se comportan la variable uno y variable dos, se medirá la relación entre las dos variables (Arias & Covinos, 2021).

Figura 1

Diseño de investigación



Dónde:

- M:** representa al personal de enfermería
- O:** es la indagación a cada variable
- O_x:** evalúa el desempeño laboral
- O_y:** valora la satisfacción laboral
- r:** Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Teniendo en cuenta las variables: La variable independiente (V1) Desempeño laboral y Variable dependiente (V2) Satisfacción laboral.

Operacionalización desde el punto de vista conceptual: Desempeño laboral es la suma total de la ejecución de las tareas asignadas por parte de un trabajador (Fletcher, 2022); y Satisfacción laboral, se define como una respuesta emocional positiva que experimentas cuando haces tu trabajo o cuando estás presente en el trabajo (Basu, 2021).

Operacionalmente se definen: El desempeño laboral, es un conjunto de acciones observables de la ejecución de las tareas asignadas, teniendo en cuenta: su (i) eficacia, (ii) efectividad, y (iii) eficiencia, en el trabajo; que serán medidas por sus respectivos indicadores; y la satisfacción laboral es una serie de emociones de bienestar personal, que se obtiene cuando se cumple con (i) los compromisos en el trabajo, (ii) las situaciones propicias de empleo, (iii) el ambiente de trabajo, y (iv) el método de gratificación y sueldos, que brinda la empresa; condiciones que serán evaluados por sus respectivos indicadores.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Al parecer Cabezas (2018), menciona que la población, es la agrupación de información donde se utiliza procedimientos para promover la investigación meticulosa desde un conglomerado de sujetos nombrándose población; la que está conformada por 92 enfermeras(os) que laboran en un hospital público-Chiclayo. En cuanto a los criterios de inclusión, se considera: (i) Al empleado enfermero de uno y otro sexo, que laboran en el hospital público-Chiclayo; (ii) El empleado enfermero que quieren intervenir en la investigación; y (iii) Al empleado enfermero que se halla regularmente laborando en dicho nosocomio; como criterio de exclusión se tiene a: (i) El empleado enfermero que labora en las áreas de emergencia; (ii) El empleado enfermero que se halla débil de fortaleza física; y (iii) El empleado enfermero con cargos de jefaturas en las diferentes áreas hospitalarias.

La muestra es la adquisición de una pequeña porción de un universo la que permitirá facilitar entender cantidades precisas de ellas (Cabezas et.

Al., 2018); en cuyo cálculo se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, lográndose obtener 74 enfermeras(os) de mencionado nosocomio; En lo que respecta la técnica muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se demanda de la tendencia de los individuos de los cuales se aguarda lograr la mayor cuantía de indagación dentro de la factible (Paniagua & Condori 2018); por otro lado, la unidad de análisis, lo conforma en personal de enfermería de ambos sexos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se utilizaron métodos de encuesta sobre ambas variables, implica obtener información de un conjunto de sujetos lo que va a posibilitar al indagador obtener el propósito de su investigación (Arias, 2020); así mismo el instrumento, aplicado para recopilar datos de ambas variables fue el cuestionario; conformado para el caso de la variable desempeño laboral de 16 ítems, distribuidos en 3 dimensiones: Eficacia, Efectividad y Eficiencia- Para el caso de la variable satisfacción laboral, el cuestionario consta de 27 ítems, distribuidos en 4 dimensiones: Compromiso con el trabajo, Condiciones favorables de trabajo, Clima organizacional y Sistema de compensación.

La validez fue evaluada por expertos y por el coeficiente de la V de Aiken, resultado respectivamente el valor de 1 para las variables desempeño laboral y satisfacción laboral. Por su parte la confiabilidad medida en 20 enfermeras en ambas variables, se obtuvo un Coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,90 para desempeño laboral y 0,86 para satisfacción laboral; y ser comparadas con la escala de confiabilidad Jilcha (2019), que determina que un valor de 0,70 o superior se considera los instrumentos como aceptables.

3.5. Procedimientos

Se procedió a examinar, al entorno mundial y territorial sobre información pertinente a la presente investigación, teniéndose acceso al planteamiento del problema (introducción); posteriormente se procedió a la comprobación y compilación de los estudios que precedieron a esta

investigación (mundial y territorial) así como de las fuentes documentales que integraran el marco teórico; se elaboró la metodología, parte administrativa, las referencias y los anexos. Luego de la aprobación del proyecto propuesto por parte del departamento de investigación de la Universidad César Vallejo, se gestionó la acreditación apropiada, para pedir a la dirigencia de un hospital público de Chiclayo, el consentimiento para la ejecución del estudio. A posteriori se administró los instrumentos al grupo muestral de enfermeros cuyos resultados fueron analizados e interpretados, se exploró la información a Microsoft Excel, mediante tablas estadísticas, se analizó la información y se codificó en software estadístico SPSS V25, se realizó el informe final.

3.6. Método de análisis de datos

A fin de analizar la información compilada, la información fueron expuestos en las hojas de cálculo Excel y software SPSS-25; y luego ser explicados con el apoyo de la estadística; y por los métodos: Método inductivo, es el argumento que encamina partiendo de la observación de sucesos peculiares a resultados absolutos; Método deductivo, se basa en el argumento responsable en el que el resultado logra a través del discernimiento, del que se parte; Método analítico, entendido como el análisis de un fenómeno en sus fracciones o componentes que conforman; y Método sintético, es aquel que incorpora los elementos de una materia de investigación, para analizarse en un total (Cabezas, 2018).

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se basa en estándares de investigación y principios éticos por el comité de ética de la Universidad César Vallejo, según la resolución de consejo universitario N°0340-2021/UCV, dando cumplimiento de rigor científico, responsabilidad y honestidad, protegiendo la dignidad, la privacidad y los derechos de la información de los investigadores (UCV, 2021).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Respecto del comportamiento de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

Tabla 1

Comportamiento de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

Niveles	Desempeño laboral		Eficacia		Efectividad		Eficiencia	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
Nivel bajo	0	0,0	3	4,1	1	1,4	9	12,1
Nivel moderado	27	36,5	24	32,4	27	36,5	25	33,8
Nivel alto	47	63,5	47	63,5	46	62,2	40	54,1
Total	74	100,0	74	100,0	74	100,0	74	100,0

Nota 1: Según la variable desempeño laboral, se observa que el 63,5% (47) del personal de enfermería, respondieron tener un alto nivel en su desempeño laboral; el 36,5% de las mencionadas, indicaron que tienen un nivel moderado en su desempeño laboral; de lo mencionado se deduce que más de la mitad de personal de enfermería tienen un nivel alto en su desempeño laboral.

Nota 2: En cuanto a la dimensión eficacia, el 63,5% (47) del personal de enfermería, alcanzaron el nivel alto; el 32,4% (24) de este personal, se ubicaron en el nivel moderado; y solo un 4,1% (3) de ellas, se hallaron en el nivel bajo; de lo cual se infiere que por encima de la mitad del personal de enfermería presentaron un nivel alto de eficacia en su desempeño laboral.

Nota 3: En referencia a la dimensión efectividad, el 62,2% (46) del personal de enfermería, lograron el nivel alto; el 35,5% (27) de las mencionadas, se ubicaron en el nivel moderado; y tan solo un 1,4% (1) se halló en el nivel bajo, en esta dimensión; por lo tanto, se deduce que más del 50% del total de la muestra, se hallaron en el alto de la efectividad de su desempeño laboral.

Nota 4: Teniendo en cuenta la dimensión eficacia, el 54,1% (40) del personal de enfermería, alcanzaron el nivel alto; el 33,8% (25) de este personal, se hallaron en el nivel moderado; y un 12,1% (9) se ubicaron en el nivel bajo; de este resultado deducimos que sobre la mitad del personal de enfermería alto nivel de la eficiencia de su desempeño laboral.

4.1.2 Respetto a las dimensiones de la variable desempeño laboral

Tabla 2

Comportamiento de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.

Niveles	Satisfacción laboral		Comp. con el trabajo		Cond. fav. de trabajo		Clima organizac.		Sist. recomp. y salarios.	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
Nivel bajo	15	20,3	12	16,2	35	47,3	22	29,7	21	28,4
Nivel medio	49	66,2	28	37,8	29	39,2	39	52,7	37	50,0
Nivel alto	10	13,5	34	46,0	10	13,5	13	17,6	16	21,6
Total	74	100,0	74	100,0	74	100,0	74	100,0	74	100,0

Nota 1: En la variable satisfacción laboral, el 66,2% (49) del personal de enfermería, se ubicaron en el nivel medio; el 20,3% (15) de ellos(as), se hallaron en el nivel bajo; y un 13,5% (10) alcanzaron el nivel alto de satisfacción laboral; de lo mencionado se deduce que más de la mitad del profesional de enfermería encuestado se ubicaron en el nivel intermedio de su satisfacción laboral. Las enfermeras encuestadas estaban moderadamente satisfechas con su trabajo.

Nota 2: En lo referente a la dimensión compromiso con el trabajo, el 46,0% (34) del personal de enfermería, se encontraron en el nivel alto; el 37,8% (28) de los mencionados, se hallaron en el nivel medio; y el 16,2% (12) se quedaron en el nivel bajo; por lo tanto, inferimos que un grupo representativo de ellos, alcanzaron el nivel más alto del compromiso con el trabajo de su satisfacción laboral.

Nota 3: En cuanto a la dimensión condiciones favorables de trabajo, el 47,3% (35) del personal de enfermería, se hallaron en el nivel bajo; el 39,2% (29) de los encuestados, se ubicaron en el nivel medio; y el 13,5% (10) alcanzaron el nivel alto; de ello, deducimos que cerca de la mitad del personal de enfermería, se quedaron en el nivel más bajo de las condiciones favorables de trabajo de su satisfacción laboral.

Nota 4: Con respecto a la dimensión clima organizacional, el 52,7% (39) del personal de enfermería, se ubicaron en el nivel medio; 29,7% (22) de los muestreados, se encontraron en el nivel bajo; y el 17,6% (13) alcanzaron el nivel alto; resultado de esto podemos concluir que más de la mitad del personal encuestado tiene una cultura organizacional de satisfacción laboral moderada.

Nota 5: En referencia a la dimensión sistema de recompensas y salarios, el 50,0% (37) del personal de enfermería, se encontraron en el nivel medio; el 28,4% (21) de ellos, se localizaron en el nivel bajo; y el 21,6% (16) de ellos, estuvieron en el nivel alto; por lo tanto, se deduce que la mitad del personal de enfermería experimentaron un sistema de recompensas y salarios en el nivel intermedio de su satisfacción laboral.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Respecto del objetivo general: Analizar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Tabla 3

Correlación entre las variables desempeño laboral y satisfacción.

Variables	Ítems	Desempeño laboral	Satisfacción laboral
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	1,000	0,077
	Sig. (bilateral)	.	0,523
	N	74	71
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	0,077	1,000
	Sig. (bilateral)	0,523	.
	N	71	71

Nota.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Contrastación de la hipótesis:

H₁ = El desempeño laboral si se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital público-Chiclayo.

H₀ = El desempeño laboral no se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Interpretación: El coeficiente de correlación Spearman es de 0,077 resultado que expresa una correlación positiva muy baja entre las variables desempeño laboral y satisfacción laboral. Así mismo se observa que el nivel de significación bilateral ($p=0,523$) es mayor que 0,05 ($p>0,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H₀).

4.2.2 Resultado del objetivo específico 1: Identificar la relación entre la Eficacia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Tabla 4

Correlación de la dimensión eficacia y la variable satisfacción laboral.

Dimensión/variable	Ítems	Eficacia	Satisfacción Laboral
Eficacia	Correlación de Spearman	1,000	0,038
	Sig. (bilateral)	.	0,752
	N	74	71
Satisfacción Laboral	Correlación de Spearman	0,038	1,000
	Sig. (bilateral)	0,752	.
	N	71	71

Nota.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Contrastación de la hipótesis:

H1 = La Eficacia del desempeño laboral si se relaciona con la Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

H0 = La Eficacia del desempeño laboral no se relaciona con la Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Interpretación: Dado que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,038; Esto indica una correlación positiva muy baja entre la dimensión de eficacia del desempeño laboral y la satisfacción laboral. Por otro lado, el nivel de significación bilateral ($p=0,75$) es superior a 0,05 ($p>0,05$); de tal manera que, se acepta la hipótesis nula (H_0).

4.2.3 Resultados del objetivo específico 2: Conocer la relación entre la efectividad del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Tabla 5

Correlación de la dimensión efectividad y la variable satisfacción.

Dimensión/variable	Ítems	Efectividad	Satisfacción Laboral
Efectividad	Correlación de Spearman	1,000	-0,035
	Sig. (bilateral)	.	0,771
	N	74	71
Satisfacción Laboral	Correlación de Spearman	-0,035	1,000
	Sig. (bilateral)	0,771	.
	N	71	71

Nota.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Contrastación de la hipótesis:

H1 = La efectividad del desempeño laboral si se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

H0= La efectividad del desempeño laboral no se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Interpretación: Teniendo en cuenta el coeficiente de correlación Spearman es de - 0,035, señalar que hay poca correlación negativa muy baja entre la eficacia del desempeño laboral y la satisfacción laboral. Del mismo modo se visualiza que el nivel de significación bilateral de $p= 0,77$, valor muy superior de 0,05 ($p>0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0).

4.2.4 Resultado del objetivo específico 3: Establecer la relación entre la eficiencia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Tabla 6

Correlación de la dimensión eficacia y la variable satisfacción laboral.

Dimensión /variable	Ítems	Eficiencia	Satisfacción Laboral
Eficiencia	Correlación de Spearman	1,000	0,108
	Sig. (bilateral)	.	0,369
	N	74	71
Satisfacción Laboral	Correlación de Spearman	0,108	1,000
	Sig. (bilateral)	0,369	.
	N	71	71

Nota.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Contrastación de la hipótesis:

H1 = La eficiencia del desempeño laboral si se relaciona con la satisfacción del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

H0 = La eficiencia del desempeño laboral no se relaciona con la satisfacción del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Interpretación: Considerando que el coeficiente de correlación Spearman es de 0,108; Esto establece que existe una correlación positiva muy baja entre la eficiencia del desempeño laboral y la satisfacción laboral. Por otro lado, el nivel de significación bilateral ($p=0,37$) es mayor a 0,05 ($p > 0,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H₀).

V. DISCUSIÓN

Los reportes internacionales (World Health Organization y Pan American Health Organization), como nacionales (MINSA y EsSalud) por entidades acreditadas, señalan que en estos últimos años se ha incrementado el déficit del personal de enfermería, que cubra la demanda de los hospitales y centros de salud; tan es así, que a nivel nacional la concentración fue de 16 enfermeras por 10 000 pobladores para el año 2019 (Peralta-Gómez et al.,2021). Por otro lado, la mayoría de los profesionales de la enfermería, tienen sentimientos de inconformidad en cuanto a su salario, incomodidad en el entorno e itinerario de trabajo, las relaciones interpersonales, entre otros Campos et al (2018); lo que hace evidente que existe un sector de profesionales de la salud que no se hallan satisfechos laboralmente, por lo cual la realización de este estudio lo hace relevante.

En relación al objetivo general: Analizar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo. Al realizar el análisis descriptivo de las variables, Los resultados muestran esto en términos de desempeño laboral el 63,5% del profesional de enfermería, alcanzaron un nivel alto; y el 36,5% de las mencionadas, se ubicaron en el nivel moderado; lo que nos indica que más de la mitad del personal de enfermería, considera que el desempeño que realiza durante su faena de trabajo contribuye en el cumplimiento de los parámetros de calidad de dicho hospital. Al respecto, un porcentaje semejante fue hallado por Ayalew et al. (2019) en África, por el personal de enfermería (60,8%) que exteriorizaron estar satisfechas por su labor; y por Berrocal y Berrocal (2020), en Ica quien encontró que un 50% de enfermeras tuvieron un alto desempeño laboral; sin embargo, resultado superior al presente estudio fue hallados por Flores (2020) en Lima, al reportar que el 96,7% del equipo de enfermeras obtuvieron un nivel alto de desempeño profesional; Travezaño (2020), en Ica, quien encontró en su investigación que el 77,1% de las enfermeras tenían un desempeño laboral medio; Tello (2021), en Lambayeque, el 78,3% de las enfermeras alcanzaron nivel desempeño laboral alto; y por Núñez (2018) en Huancayo,

señaló que el 71,4% de las enfermeras, se sienten poco satisfechas en el aspecto laboral; no obstante un menor porcentaje fue hallado por Zegarra (2017), en Arequipa, al señalar que un 33,33% de las enfermeras, mostraron un buen desempeño laboral; y a todo ello, se suma el reporte de Mayanga y Lázaro (2019), quien encontró que un 77,5% de los serumistas manifestaron un nivel regular de satisfacción laboral, y solo el 21,5% de ellas, fue buena. El resultado obtenido en el presente estudio, cobra real sentido en la Teoría de Campbell (1990), quien recomendó determinantes de los constituyentes del desempeño; las desigualdades unipersonales en el desempeño son una tarea de 3 concluyentes esenciales: El conocimiento declarativo representa el conocimiento de los requisitos de una tarea dada es saber qué hacer; el conocimiento y habilidad procedimental es saber cómo hacerlo; el tercer predictor es la motivación es un resultado combinado de 3 pautas de preferencias: preferencia de consumir esfuerzo, preferencia del nivel de esfuerzo a gastar, y preferencia de persistir en el gasto de ese nivel de esfuerzo. Así mismo el desempeño de la labor de las enfermeras es reflejada en la Teoría de la atención Humana de Jean Watson (1997), al señalar que, la enfermería se ocupa en promocionar la salud, prever enfermedades, asistir a los pacientes y recuperar la salud; y por la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau (1909 - 1999), quien explicó a la enfermería como: Un procedimiento interpersonal de interrelaciones terapéuticas entre una persona se haya enferma o requiere asistencia de salud. En cuanto a la variable satisfacción laboral, se halló que el 66,2% del personal de enfermería, se encontrara en el nivel medio, el 20,3% en el nivel bajo, y un 13,5% el nivel alto de satisfacción laboral; similar resultado fue hallado por Oblitas-Guerrero (2018) en Chiclayo, en el cual un 66,7% de enfermeras la califica como media; y por Corrales (2022) en Lambayeque, hace mención que el 50% de los trabajadores de enfermería tienen un nivel medio de satisfacción laboral; por su parte, Flores (2020) en Lima encontró que el 93,3% del equipo de enfermería se hallara en el gado intermedio de satisfacción laboral; y por Málaga (2017), en Arequipa, al percatarse que el 91% de todas las enfermeras experimentan satisfacción laboral regular; resultado muy superior al hallado en este estudio en la misma categoría. Por otro lado,

mayores porcentajes al nuestro, en la categoría más alta fueron obtenidas por Zapata (2022) en México, en cuya investigación el 82,6% de las enfermeras, manifestaron haber obtenido una alta satisfacción laboral; Berrocal y Berroacal (2020), en Ica encontró que la mayoría de las enfermeras, tienen una alta satisfacción laboral (53%); Zegarra (2017), en Arequipa, menciona que el 62,5% de las enfermeras estuvieron de acuerdo de su satisfacción laboral; por el contrario un menor porcentaje halló Huamán (2017), en Lambayeque, al señalar que un 32,3% de las enfermeras, tuvieron una satisfacción laboral alta. No obstante, del resultado obtenido en satisfacción laboral, esta variable tiene su respaldo en el fundamento de la teoría de Fung-Kam (1998) quien, identificó cuatro teorías generales: la teoría del cumplimiento de la necesidad/valor; la teoría del ajuste persona-entorno (PE), la teoría de la carrera y la teoría de adaptación laboral; de manera similar, Adams y Bond (2000) clasificó las teorías de satisfacción laboral en tres grupos: teorías de discrepancia, que examinan hasta qué punto se satisfacen las necesidades de los empleados en el lugar de trabajo; teorías de equidad, que resaltan las comparaciones sociales en la evaluación de las recompensas laborales; y teorías de expectativas que se centran en las motivaciones de los empleados; así como por las dos teorías refleja un papel importante en el desarrollo de una mejor comprensión de la satisfacción laboral en enfermería, son la teoría de las necesidades humanas de Maslow (1954) y la teoría de la motivación y la higiene de Herzberg y Mausner (1959); Maslow identificó dos tipos de necesidades; necesidades de carencia (físicas, de seguridad y de pertenencia) y necesidades de crecimiento (autorrealización y autoestima); la teoría de Herzbehg y Mausner consiste en factores intrínsecos o "motivadores" que promueven la satisfacción laboral y factores extrínsecos o "factores de higiene" que causan insatisfacción. Cabe señalar que, la satisfacción laboral se explica como el grado de complacencia que perciben los trabajadores con su labor; lo que va por encima de sus obligaciones diarias en proteger la complacencia con los integrantes del personal/directores, la satisfacción son las políticas de la sociedad y el impacto de su labor en la existencia individual de los trabajadores (Basu, 2021); y su importancia implica que, un empleado

contenido es esencial para una institución; todos los compañeros aspiran a un sólido incremento profesional y una estabilidad entre la existencia profesional y personal en la zona de trabajo (Cortés, 2021). En referencia al análisis inferencial de la contrastación de las variables, el coeficiente de correlación Spearman fue de $r = 0,077$, resultado que expresa una correlación positiva muy baja entre las variables desempeño laboral y satisfacción laboral; cuando aumenta el rendimiento laboral de la enfermera, lentamente se incrementa la satisfacción laboral, por otro lado se observó que el nivel de significación bilateral fue superior al 0,05 ($p > 0,05$); condición que determina la aceptación de la hipótesis nula (H_0). Por su parte, Flores (2020) en Lima halló una relación negativa moderada ($r = - 0,695$) entre las variables en estudio ($p < 0,05$) en un trabajo similar; sin embargo, una mejor relación fue hallada por Waleed Abdullah & Mohammed Nusari (2019), en Malasia, al encontrar que la satisfacción laboral general y el trabajo de las enfermeras lograron una correlación ($r = 0,615$) positiva moderada ($p < 0,01$); y por Berrocal y Berrocal (2020) quien en Ica, determinó una relación positiva alta ($r = 0,751$) en el nivel de satisfacción y el desempeño laboral ($p < 0,01$).

En relación al objetivo específico 1: Identificar la relación entre. la Eficacia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital público-Chiclayo. Al hacer el análisis descriptivo de la dimensión eficacia del desempeño laboral, el 63,5% del personal de enfermería, alcanzaron el nivel alto, el 32,4% el nivel moderado, y solo un 4,1% del personal se quedaron en el nivel bajo de eficacia; lo que significa que la totalidad del personal de enfermería tiene la capacidad de producir un resultado deseado (Wilson et al., 2018); por un similar resultado fue obtenido por Berrocal y Berrocal (2020) en Ica, en el que un 65% de enfermeras lograron un nivel alto de eficacia. En cuanto al análisis inferencial, el coeficiente de correlación de Spearman es $r = 0,038$, lo que indica la presencia de una correlación positiva muy baja, entre la dimensión eficacia del desempeño laboral y la satisfacción laboral, lo que significa que a medida que aumenta la eficacia del desempeño laboral, levemente aumenta su satisfacción laboral; así mismo, el nivel de significación bilateral

del p-valor es superior a 0,05 ($p > 0,05$); por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula (H_0). Por el contrario, Berrocal y Berrocal (2020) obtuvo una relación positiva moderada ($r = 0,651$) entre el nivel de satisfacción y eficacia ($p > 0,01$).

En relación al objetivo específico 2: Conocer la relación entre la efectividad del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo. En cuanto al análisis descriptivo de la dimensión efectividad del desempeño laboral, se halló que el 62,2% del personal de enfermería, lograron el nivel alto, el 35,5% el nivel moderado, y tan solo un 1,4% se halló en el nivel bajo, en esta dimensión; lo que denota que la mayoría del personal de enfermería tiene la habilidad para obtener un producto ansiado en lo que se ejecuta (Páez, 2022); un resultado mayor fue encontrado por Berrocal y Berrocal (2020) en Ica, al encontrar que el 70% de las enfermeras obtuvieron un nivel alto de efectividad. En referencia al aspecto inferencial, el coeficiente de correlación Spearman fue $r = -0,035$, nos indica que existe una correlación negativa muy baja entre la dimensión efectividad del desempeño laboral y la satisfacción laboral; lo que expresa que a medida que se incrementa la efectividad, baja la satisfacción laboral del personal de enfermería; por otro lado al constatarse que nivel de significación bilateral de p-valor, fue superior a 0,05 ($p > 0,05$), determinó la aceptación de la hipótesis nula (H_0); una mejor correlación fue hallada por Berrocal y Berrocal (2020) en Ica, al establecer una relación positiva alta ($r = 0,796$) entre el nivel de satisfacción y efectividad ($p < 0,01$).

En relación al objetivo específico 3: Establecer la relación entre la eficiencia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo. En referencia al análisis descriptivo de la dimensión eficiencia del desempeño laboral, se observó que el 54,1% del personal de enfermería, alcanzara el nivel alto, el 33,8% el nivel moderado y un 12,1% el nivel bajo de eficacia; lo que significa que más de la mitad del personal de enfermería, se relaciona al grado superior de productividad que usa el menor número de recursos para obtener el mejor número de logros (Bantón, 2022). Un resultado ligeramente superior

al obtenido en el presente estudio, fue hallado por Berrocal y Berroacal (2020) en Ica, en el cual el 60% de enfermeras alcanzaron un nivel alto en esta dimensión. En lo que respecta al aspecto inferencial, el coeficiente de correlación Spearman fue $r = 0,108$; lo que establece la presencia de una correlación positiva muy baja entre la dimensión eficacia del desempeño laboral y la satisfacción laboral; lo que indica que a medida que aumenta la eficacia del desempeño laboral, muy lentamente aumenta la satisfacción laboral; por otro lado, el nivel de significación bilateral del p-valor resultó ser mayor a 0,05 ($p > 0,05$); por lo cual, se aceptó la hipótesis nula (H_0); por su parte, Berrocal y Berroacal (2020) en Ica, halló relación positiva moderada ($r=0,458$) entre el nivel de satisfacción y eficiencia ($p<0,01$).

En resumen, cabe señalar que no obstante que los resultados descriptivos de la variable desempeño laboral y sus dimensiones eficiencia, efectividad y eficacia; de la mayoría del personal de enfermería alcanzaran porcentualmente el nivel alto; con excepción de la variable satisfacción laboral en que la mayoría del personal de enfermería se ubicaran el nivel moderado; en el análisis inferencial, la correlación de las variables en estudio, así como la de las correlaciones de las dimensiones del desempeño laboral y la variable satisfacción laboral, resultaron coeficientes muy bajos, tan es así que el nivel de significación bilateral (p-valor) resulto ser superior en todas las correlaciones, por lo cual se determinó la aceptación de la hipótesis nula al 95% de confiabilidad.

VI. CONCLUSIONES

Después de ver los resultados y analizar sus discusiones, esta sección resume los resultados de la investigación:

1. Se concluyó que si existe correlación significativa muy baja entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo; como producto que el nivel de significación bilateral p -valor fue superior a 0,05 ($p > 0,05$). Al evaluar el comportamiento de ambas variables de estudio, se halló que el 63,5% del personal de enfermería, obtuvieron un alto nivel en su desempeño laboral; sin embargo, el 66,2% de ellos, se hallaron en el nivel medio de satisfacción laboral.
2. Se concluye que si existe correlación significativa muy baja entre la dimensión eficacia del desempeño laboral y la satisfacción laboral; determinándose la aceptación de la hipótesis nula ($p > 0,05$). Así mismo se observó que el 63,5%, 32,4% y el 4,1% del personal de enfermería, alcanzaron respectivamente el nivel alto, moderado y bajo de eficacia en su desempeño laboral.
3. Se concluyó que si existe correlación negativa muy baja entre la dimensión efectividad del desempeño laboral y la satisfacción laboral; así mismo la contrastación de la hipótesis estableció la aceptación de la hipótesis nula ($p > 0,05$). Además, se halló que el 62,2%, 35,5% y el 1,4%, respectivamente obtuvieron el nivel alto, moderado y bajo, en la efectividad en su desempeño laboral.
4. Se concluye que si existe correlación positiva muy baja entre la dimensión eficiencia del desempeño laboral y la satisfacción laboral; no obstante, se aceptó la hipótesis nula ($p > 0,05$). Así mismo se encontró que el 54,1%, 33,8% y el 12,1%; respectivamente, se hallaron en el nivel alto, moderado y bajo, en la eficacia en su desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Dado el tema presentado, se logran las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda al Gerente del hospital público-Chiclayo implementar un programa de charlas de autoestima al personal de enfermería con el objeto de mejorar la satisfacción laboral que el personal tiene en mencionado centro de salud.
2. Se recomienda a los colegas del personal de enfermería, establecer un equilibrio entre la eficacia de su desempeño laboral y su satisfacción laboral que les permita realizar un servicio de calidad a los pacientes de mencionado nosocomio.
3. Se recomienda a los colegas del personal de enfermería, reflexionar sobre la efectividad de su desempeño laboral que realiza en su centro de trabajo y la satisfacción que ello le origina, en beneficio del servicio que brinda.
4. Se recomienda a los colegas del personal de enfermería, realizar un análisis personal sobre la eficiencia de su desempeño laboral y la satisfacción laboral que experimenta durante el ejercicio de sus funciones, que permita que, al aumentar su eficiencia, también aumente su satisfacción personal.

VIII. PROPUESTA

La presente propuesta fortaleciendo el desempeño laboral y la satisfacción laboral de las enfermeras están determinados por el éxito laboral, que está relacionado con la calidad de vida y salud, la calidad del trabajo que realizan las enfermeras y la satisfacción potencial. Capacidad de pacientes y familiares de servidores, con la finalidad de fomentar un nivel alto de desempeño laboral y satisfacción laboral se puede mejorar la productividad, el trabajo en equipo y aumentar una calidad de servicio en los hospitales públicos. Esta propuesta, es fundamental para los profesionales de la salud ya que se puede ver como la cantidad y calidad de trabajo puede afectar a los enfermeros, causando otros aspectos como ausentismo laboral, los retrasos en la incorporación al puesto de trabajo y la propensión a abandonar la institución. El objetivo general fue Analizar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo y los objetivos específicos fueron: (i) Identificar la relación entre la eficacia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo; (iv) Conocer la relación entre la efectividad del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo; y (v) Establecer la relación entre la eficiencia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

En tal sentido el desempeño laboral y la satisfacción laboral; son importantes para demostrar un adecuado clima laboral, repercutiendo la productividad y demostrando la calidez humana, asimismo brindar acciones específicas para no solo incrementar la satisfacción, sino también para mantenerla, en la actualidad la pandemia ha dejado falencias en el sistema de salud y sobre todo la suma explotación de sus empleados, es por ello que se debe velar y salvaguardar el bienestar sea económico, emocional y social de los profesionales de la salud.

Se elaboró la propuesta de generar incentivos por objetivos cumplidos para el profesional de salud, con ellos se generaría mayor

satisfacción laboral, ya que se le estaría premiando sus logros obtenidos; un programa que premie al profesional del mes. La idea es potenciar el reconocimiento de los profesionales por su desempeño, puntualidad, proactividad y calidad de los servicios que brindan en los distintos niveles desarrollados para que se sientan cómodos. Encuentra que sus logros son contados por la institución

Del mismo modo, la justificación teórica buscó generar reflexión en el personal de enfermería, en base a las teorías de Cambell, Watson, Peplau que fundamentan el desempeño laboral, y las teorías de Fung-Kam, Adams y Bond, Maslow, y de Herzberg y Mausner, que fundamenten el bienestar laboral de los trabajadores de enfermería; desde el aspecto social, se pretendió fortalecer la vocación de la enfermera, para brindar servicios de alta calidad a la sociedad; económicamente el estudio se justificó, en la medida que al mejorar el desempeño laboral de la enfermera, en su lucha contra la pandemia disminuirá los costos por atención de pacientes; y por último metodológicamente se argumentó en la medida que una vez demostrada la eficacia y seguridad de los instrumentos aplicados en el presente labor, podrán ser utilizados en otras investigaciones en que se aborden temas similares.

La teoría detrás de la propuesta es: la Teoría de Fung-Kam (1998) quien, identificó cuatro teorías generales: la teoría del cumplimiento de la necesidad/valor; la teoría del ajuste persona-entorno (PE), la teoría de la carrera y la teoría de adaptación laboral. De manera similar, Adams y Bond (2000) clasificó las teorías de satisfacción laboral en tres grupos: teorías de discrepancia, que examinan hasta qué punto se satisfacen las necesidades de los empleados en el lugar de trabajo; teorías de equidad, que resaltan las comparaciones sociales en la evaluación de las recompensas laborales; y teorías de expectativas que se centran en las motivaciones de los empleados.

REFERENCIAS

- Adams A, Bond S. (2000) *Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics*. Journal of Advanced Nursing.;32:536–543.
- Agulyansky, A. (2020). How to define urgency and importance of tasks when prioritizing? .Priz.Guru. <https://acortar.link/AEZkuY>
- Alemán, J.C. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://acortar.link/nFZV5E>
- Arias, J.L. (2020). Métodos de investigación online. Herramientas digitales para recolectar datos. <https://acortar.link/84Kvuf>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ayalew, F. et al. (2019). Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study. BMC Nursing. 18(46); pp. <https://acortar.link/bc9asi>
- Baba, A. (2020). The world still needs 6 million nurses. Public Services International (PSI). <https://acortar.link/1cYIJn>
- Bantón, C. (2022). Efficiency. Investopedia. <https://acortar.link/vbAV9R>
- Basu, Ch. (2021). What Is Job Satisfaction? Definition, Factors, Importance, Statistics, and Examples. TOOLBOX. <https://acortar.link/SFZBoQ>
- Berrocal, S.M. y Berroacal, A.R. (2020). Nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. <https://acortar.link/5fog5p>

- Bhandari, P. (2020). What Is Quantitative Research? | Definition, Uses and Methods. Scribbr. <https://acortar.link/zekxtZ>
- Cabezas, E D., Andrade, D., y Torres, S. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://acortar.link/Sy2ogP>
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc.
- Campos, G., Sifuentes, V., & Coros, D. (2018) Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. Rev enferm Herediana. 11(1),11-17.
- Cereza, K. (2020). What Is Reciprocity? Verywellmind. <https://acortar.link/mQNAUX>
- Christensen, T. (2022). What are Job Skills?. Practical Adult Insights. <https://acortar.link/nwz8Nx>
- Coll, F. (2022). Capacitación laboral. Economipedia. <https://acortar.link/qHDNM3>
- Corrales, L.Y. (2022). Liderazgo y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en el personal de enfermería del hospital Docente Belén Lambayeque. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/l2Utyi>
- Corona, K. (31 de mayo de 2022). Employee Performance Evaluation Process: Definition and Benefits. Pipefy. <https://acortar.link/MinY2I>
- Cortés, N. (2021). Todo sobre la satisfacción laboral. GeoVictoria. <https://acortar.link/iFtt8p>

- Da Silva, D. (2021). Reconocimiento laboral: el poder de los empleados felices. Blog de Zendesk. <https://acortar.link/qwczej6>
- Delpueche, S. (2021). Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas. Factorial blog. <https://acortar.link/Ksv64b>
- De Riberolles, H. (10 de junio de 2021). What is a fair wage?. Primeum. <https://acortar.link/p0LPYn>
- Dzib, A. (2022). Commitment to work: Definition, importance and tips to improve work commitment. QuestionPro Survey Software. <https://acortar.link/INrEA8>
- Escudero, C.L. & Cortez, L.A. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Editorial Universidad Técnica de Machala, 2018. <https://acortar.link/KNq9vs>
- Fletcher, J. (2022). What Is Job Knowledge?. Sart Capital Mind. <https://acortar.link/O3qSQC>
- Fletcher, J. (2022). What Is Job Performance?. Sart Capital Mind. <https://acortar.link/CPH9kr>
- Flores, M.E. (2020). Desempeño profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras del área de Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa-Lima 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. <https://acortar.link/qa0SMI>
- Fung-Kam L. (1998). Job satisfaction and autonomy of Hong Kong registered nurses. *Journal of Advanced Nursing*; 27:355–363.
- Gartenstein, D. (2018). Good Working Conditions for Workers. CHRON. <https://work.chron.com/good-working-conditions-workers-8106.html>
- Gil Wayne (8 July 2021). Nursing Theories and Theorists. Nurseslabs. <https://acortar.link/aepLD2>

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Herzberg, F., & Mausner, B. (1959) The motivation of work. Second. New York, Wiley.
- Hordos, L. (2018). What is the Definition of Job Performance? Biz fluent. <https://acortar.link/0sKt4r>
- Huamán, L.O. (2017). Relación entre satisfacción laboral y estilos de liderazgo en enfermeros que laboran en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque 2017. (Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán). <https://acortar.link/d6lFog>
- Jilcha Sileyew, K. (2019). Research Design and Methodology. IntechOpen. <https://acortar.link/DfOZ2w>
- Ludeña, E.V. (2019). La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <https://acortar.link/IWTiCN>
- Machuca, F. (2022). Eficiencia laboral: ¿qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas? Crehana H. <https://acortar.link/eHY8OJ>
- Malaga, D.R. (2017). Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Goyeneche-Arequipa 2017. [Tesis de Maestría, Universidad San Pedro]. <https://acortar.link/XoUCU0>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Revista Médica Clínica Las Condes, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Maslow A.H. (1954). Motivation and Personality. New York, Harper.

- Martín, E. (2021). Serie: Guía Compliance laboral. Cibernos. <https://acortar.link/yIm1t8>
- Mayanga, M. (2019). Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas, Chiclayo. 2019.[Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. ACC CIETNA.7(1); 54-64. <https://acortar.link/MYTrsy>
- MEF. (2021). Clasificadores Presupuestarios. <https://acortar.link/QLNvid>
- Mendoza, G. (2018). Realización personal a través de un plan de vida. Gestipolis. <https://acortar.link/sy0UR6>
- Nini, M. (2019). Job performance: Why task and contextual performance matter from an Evidence-Based Management perspective. CQ Net C. <https://acortar.link/Sf4CuF>
- Núñez, D.R. (2018). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/g4SuFo>
- Oblitas-Guerrero, S.M. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://acortar.link/BI4h4o>
- Páez, G. (2022). Efectividad. Enciclopedia. <https://acortar.link/Z8z6Xr>
- Pan American Health Organization & World Health Organization (2020). Amid COVID-19 pandemic, new WHO report urges greater investments in the nursing workforce. Washington, D.C.: PAHO. <https://acortar.link/caurPL>
- Paniagua, F.M. & Condori-Ojeda, P. (2018). Investigación científica en educación (2a Ed). Industria Gráfica Maxcolor S.A.C. <https://acortar.link/uvjP4t>
- Peplau, H.E. (1909 - 1999). Hildegard Peplau: Interpersonal Relations Theory. Nurseslabs. <https://acortar.link/eLr3u5>

- Peralta-Gómez R. et al. (2021). Situación de enfermería en Perú: una mirada en pre-pandemia. *Revista Recien*;10(3). <https://acortar.link/PvI2aX>
- Pérez, M. (22 de abril del 2022). Definición de Satisfacción. ConceptoDefinición. <https://acortar.link/kVzqLY>
- Pérez, J. & Merino, M. (2021). Definición de Eficacia. Definición.De. <https://acortar.link/xTDiIC>
- Puentes, T. (2021). ¿Qué es el compromiso laboral? Definición, beneficios y consejos para incentivarlo. Crehana. <https://acortar.link/9v46uz>
- Recursos Humanos (2018). Importancia de la gestión del tiempo en el lugar de trabajo. Aesides. <https://acortar.link/vJ8agq>
- Sanzo, E. (2021). ¿Qué es un salario justo?. Primeum. <https://acortar.link/uTlles>
- Shalonda, S. (2019). Factors influencing job satisfaction of registered nurses working in Public HOSPITALS in Windhoek, Namibia. [Tesis de Maestría, Universidad de Stellenbosch]. <https://acortar.link/AON0je>
- Tahir, S. (2020). Organizational climate: What it is and how to shape it. CQ Net C. <https://acortar.link/oHxF54>
- Tello, E.K. (2021). Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/28YBwn>
- Travezaño, S.B. (2020). Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Centro Médico Municipal de Jesús María-Cuarto Trimestre 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. <https://acortar.link/617xEu>
- Waleed Abdullah & Mohammed Nusari (2019). The Relationship between Nurses' Job Satisfaction and Nurses' Performance in the Public Health Care Sector in Yemen. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 3(2), 23-43. <https://acortar.link/RXqFdp>

- Watson, J. (1997). Jean Watson's Theory of Human Caring. Redlands Community Hospital <https://acortar.link/VcAljE>
- Wilson, M., Wnuk, K., Silvander, J., & Gorschek, T. (2018). A Literature Review on the Effectiveness and Efficiency of Business Modeling. e-Informatica Software Engineering Journal (EISEJ). <https://acortar.link/8mZmCJ>
- Wood, D. (2021). Material Resources: Definition & Uses. Study.com. <https://acortar.link/S0LjJV>
- World Health Organization (2020). State of the world's nursing 2020: investing in education, jobs and leadership. Geneva: World Health Organization. pp. 144. <https://acortar.link/VCUzIm>
- World Health Organization (2022). Health workforce. WHO. https://www.who.int/health-topics/health-workforce#tab=tab_1
- Zapata, A.C. (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital Público. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. <https://acortar.link/LUr61w>
- Zegarra, C.G. (2017). Relación entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería del departamento de emergencia del Hospital Goyeneche-Arequipa 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://acortar.link/oqUv7>

ANEXOS

Tabla 7

Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la suma total de la ejecución de las tareas asignadas por parte de un trabajador (Fletcher, 2022).	El desempeño laboral, es un conjunto de acciones observables de la ejecución de las tareas asignadas, teniendo en cuenta: su (i) eficacia, (ii) efectividad, y (iii) eficiencia, en el trabajo; que serán medidas por sus respectivos indicadores.	Eficacia	Cumple con el trabajo a cabalidad.	1 = No 2 = Pocas veces 3 = Con frecuencia 4 = Siempre
				Entrega el trabajo en el tiempo previsto.	
			Efectividad	Capacitación permanente.	
				Conocimiento del trabajo.	
				Habilidad para desarrollar trabajos.	
			Eficiencia	Trabajo concluido en menor tiempo.	
				Uso racional de recursos, materiales de la institución	

Tabla 8



Matriz de operacionalización de variable satisfacción laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral se define como una respuesta emocional positiva que experimentas cuando haces tu trabajo o cuando estás presente en el trabajo (Basu Mallick, 2021)	La satisfacción laboral, es el conjunto de sentimientos de bienestar personal, que se obtiene cuando se cumple con (i) los compromisos en el trabajo, (ii) las condiciones favorables de trabajo, (iii) el clima organizacional, y (iv) el sistema de recompensas y salarios, que brinda la empresa; condiciones que serán evaluados por sus respectivos indicadores.	Compromiso con el trabajo	Importancia de la tarea	1 = No 2 = Pocas veces 3 = Con frecuencia 4 = Siempre
				Responsabilidad.	
				Satisfacción.	
				Realización personal.	
				Compromiso laboral	
			Condiciones favorables de trabajo	Contar con un ambiente confortable, que permita cumplir con los horarios	
			Clima organizacional	Contar con un trabajo justo.	
				Reciprocidad con la institución.	
				Valoración de esfuerzos.	
				Contar con el reconocimiento laboral.	
			Sistema de recompensas y salarios	El sueldo aceptable en relación con la labor que se realiza.	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de desempeño laboral

Nro.	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>		
 UCV <small>UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO</small>	Instrumento de recolección de datos Cuestionario sobre Desempeño laboral	 ESCUELA DE POSTGRADO <small>Investigando para mejorar</small>	
DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL PÚBLICO-CHICLAYO			
<p>Señor (ra) (ta): El objetivo del presente cuestionario es recopilar información sobre el Desempeño Laboral que realiza en un hospital público, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 4 es el máximo puntaje.</p>			
(1) N	(2) PC	(3) CF	(4) S
No	Pocas veces	Con frecuencia	Siempre

Variables y dimensiones / Escala	N	PC	CF	S
Variable: Desempeño laboral	1	2	3	4
Dimensión: Eficacia				
1 Asiste puntualmente a la institución				
2 Termina el trabajo oportunamente.				
3 Cumple con las tareas que se le encomienda.				
4 Realiza un esfuerzo en lograr el plan anual de trabajo anual.				
5 Expresa disposición para realizar el trabajo orientado a la solución de problemas				
Dimensión: Efectividad				
6 Actualiza su trabajo constantemente.				
7 Tiene iniciativa para mejorar algunas dificultades en su trabajo.				
8 Tiene conocimiento y habilidades para desarrollar su trabajo y actividades.				
9 Demuestra capacidad para realizar funciones encomendadas, aún sin supervisión.				
10 Establece relaciones de participación y cooperación, compartiendo conocimientos, habilidades y recursos, contribuyendo activamente al logro de los objetivos institucionales.				
Dimensión: Eficiencia				
11 Cumple con rapidez en la ejecución de las tareas.				
12 Utiliza el tiempo en su jornada de trabajo.				
13 Realiza su trabajo con uso racional de materiales y/o recursos de la institución				
14 Hace seguimiento a los asuntos asignados hasta la culminación de los mismos				
15 Se comunica y transfiere correctamente la información y tareas pendientes a su jefe inmediato superior.				
16 Planes y jerarquiza sus actividades cuidando cumplir con su trabajo en el tiempo establecido.				

Muchas gracias por su colaboración
Chiclayo-2022.

Baremación del Desempeño laboral

Nivel	Puntuaciones
Alto	
Moderado	
Bajo	

Cuestionario sobre satisfacción laboral



Instrumento de recolección de datos



Nro.

Cuestionario sobre Satisfacción laboral

DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL PÚBLICO-CHICLAYO

Señor (ra) (ta): El objetivo del presente cuestionario es recopilar información sobre la Satisfacción Laboral que percibe en un hospital público, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 4 es el máximo puntaje.

(5) N	(6) PC	(7) CF	(8) S
No	Pocas veces	Con frecuencia	Siempre

Variables y sus dimensiones/ Escala	N	PC	CF	S
Variable 1: Satisfacción laboral	1	2	3	4
Dimensión: Compromiso con el trabajo				
1	Le tarea que realice es tan valiosa como cualquier cosa.			
2	Me siento útil con la labor que realizo.			
3	Las tareas que realizo las percibo como algo muy importante.			
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.			
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.			
6	Me gusta el trabajo que realizo.			
7	Me gusta la actividad que realizo.			
Dimensión: Condiciones favorables de trabajo				
8	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.			
9	El ambiente donde trabajo es confortable.			
10	Me disgusta mi horario.			
11	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.			
12	El horario de trabajo me resulta cómodo.			
13	En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo.			
14	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			
Dimensión: Clima organizacional				
15	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser			
16	Siento que recibo parte de la institución buen trato.			
17	La sensación que tengo de mi trabajo es que no me están explotando.			
18	Prefiero no tomar distancia de las personas con que trabajo.			
19	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.			
20	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.			
21	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.			
22	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.			
Dimensión: Sistema de recompensas y salarios				
23	Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo.			
24	Me siento bien con lo que gano.			
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.			
26	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			
27	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.			

Muchas gracias por su colaboración

Chiclayo-2022

Anexo 3

Validez de los instrumentos de recolección de datos

Experto 1

JUEZ 1

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)
Lucila Esmilda Velez Córdova
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre desempeño laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable desempeño laboral.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente



MYLEIDY EUFEMIA URUPEQUE GARCÍA
DNI Nº 47234757

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Questionario sobre desempeño laboral.

2. Variable a medir:

Desempeño laboral

Estructura:	Ítem
A: Eficacia	del 01 al 5
B: efectividad	del 6 al 10
C: Eficiencia	del 11 al 16

3. Forma de administración:

Se aplica al personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

4. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 15 minutos.

5. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 3 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el puntaje directo, con el que se obtiene el nivel del desempeño laboral y sus dimensiones.

6. Población a evaluar:

74 licenciadas de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Ficha de validación de juicio de expertos
Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la suma total de la ejecución de las tareas asignadas por parte de un trabajador (Fletcher, 2022).	El desempeño laboral, es un conjunto de acciones observables de la ejecución de las tareas asignadas, teniendo en cuenta: su (i) eficacia, (ii) efectividad, y (iii) eficiencia, en el trabajo; que serán medidas por sus respectivos indicadores.	Eficacia	Cumple con el trabajo a cabalidad	Asiste puntualmente a la institución		4				
					Termina el trabajo oportunamente.		4				
					Cumple con las tareas que se le encomienda.		4				
					Realiza un esfuerzo en lograr el plan anual de trabajo anual.		4				
					Expresa disposición para realizar el trabajo orientado a la solución de problemas		4				
			Efectividad	Capacitación permanente.	Actualiza su trabajo constantemente.			4			
					Tiene iniciativa para mejorar algunas dificultades en su trabajo.			4			
					Conocimiento del trabajo.	Tiene conocimiento y habilidades para desarrollar su trabajo y actividades			4		
					Habilidad para desarrollar trabajos	Demuestra capacidad para realizar funciones encomendadas, aún sin supervisión.			4		
			Eficiencia	Trabajo concluido en menor tiempo.	Cumple con rapidez en la ejecución de las tareas.				4		
					Utiliza el tiempo en su jornada de trabajo.				4		
					Realiza su trabajo con uso racional de materiales y/o recursos de la institución				4		
					Hace seguimiento a los asuntos asignados hasta la culminación de los mismos				4		
					Uso racional de recursos, materiales de la institución	Se comunica y transfiere correctamente la información y tareas pendientes a su jefe inmediato superior.			4		
					Planea y jerarquiza sus actividades cuidando cumplir con su trabajo en el tiempo establecido.				4		


Mg. Luella Esmita Velez Córdova
 LICENCIADA EN ENFERMERÍA
 CEP 83986

Activar Window
 Ve a Configuración p

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de ficha de registro de datos sobre desempeño laboral, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de humanización, procedo a **confirmar su validez de contenido.**


Mg. Lucilla Esmilda Vélez Córdova

LICENCIADA EN ENFERMERÍA
CEP 83986

JUEZ 1

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)
Lucila Esmilda Vélez Córdova
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre satisfacción laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital público-Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable satisfacción laboral.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Legenda de la Escala valorativa de ítems/*

Atentamente,



MYLEIDY EUFEMIA URUPEQUE GARCÍA
DNI N° 47234757

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre satisfacción laboral.

2. Variable a medir:

Satisfacción laboral

Estructura:	Ítem
a: Compromiso con el trabajo	del 01 al 7
b: Condiciones favorables de trabajo	del 8 al 14
c: Clima organizacional	del 15 al 22
d: Sistema de recompensas y salarios	del 23 al 27

3. Forma de administración:

Se aplica al personal de enfermería en un Hospital público-Chiclayo, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

4. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 15 minutos.

5. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 3 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

6. Población a evaluar:

74 licenciadas de enfermería en un Hospital público-Chiclayo.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VELEZ CORDOVA
Nombres	LUCILA ESMILDA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	73016705

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	11/06/18
Resolución/Acta	0177-2018-UCV
Diploma	052-036739
Fecha Matricula	01/10/2016
Fecha Egreso	04/03/2018

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000864781

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 15/08/2022 13:56:49-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27289 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 092-2009-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Ficha de validación de juicio de expertos
Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones			
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral se define como una respuesta emocional positiva que experimentas cuando haces tu trabajo o cuando estás presente en el trabajo (Basu Mallick, 2021)	La satisfacción laboral, es el conjunto de sentimientos de bienestar personal, que se obtiene cuando se cumple con (i) los compromisos en el trabajo, (ii) las condiciones favorables de trabajo, (iii) el clima organizacional, y (iv) el sistema de recompensas y salarios, que brinda la empresa; condiciones que serán evaluados por sus respectivos indicadores.	Compromiso con el trabajo	Importancia de la tarea	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier cosa.	4							
					Me siento útil con la labor que realizo.	4							
				Responsabilidad	Las tareas que realizo las percibo como algo muy importante.	4							
				Satisfacción	Me complacen los resultados de mi trabajo.	4							
				Realización personal	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	4							
			Condiciones favorables de trabajo	Compromiso laboral		Me gusta el trabajo que realizo.	4						
						Me gusta la actividad que realizo.	4						
				Contar con un ambiente confortable, que permita cumplir con los horarios		La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		4					
						El ambiente donde trabajo es confortable.		4					
						Me disgusta mi horario.		4					
						La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.		4					
						El horario de trabajo me resulta cómodo.		4					
			Clima organizacional	Contar con un trabajo justo		En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo.		4					
						Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		4					
				Reciprocidad con la institución		Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					4		
						Siento que recibo parte de la institución buen trato.					4		
						La sensación que tengo de mi trabajo es que no me están explotando.					4		
			Valoración de esfuerzos		Prefiero no tomar distancia de las personas con que trabajo.					4			
					Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					4			
			Sistema de recompensas y salarios	Contar con el reconocimiento laboral		Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				4			
	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						4						
	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						4						
	El sueldo aceptable en relación con la labor que se realiza		El sueldo es bueno en relación a la labor que realizo.				4						
			Me siento bien con lo que gano.				4						
			El sueldo que tengo es bastante aceptable.				4						
			Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				4						
		Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.				4							


M^g. Lucía Bascuñán Vélez Córdova
 LICENCIADA EN ENFERMERÍA
 CEP 83986

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de ficha de registro de datos sobre satisfacción laboral, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de humanización, procedo a confirmar su validez de contenido.


 Mg. Lissette Esmilda Vélez Córdova
 LICENCIADA EN ENFERMERÍA
 CEP 83986

JUEZ 2

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)
Ana María Alvites Gasco
Ciudad -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre desempeño laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital público-Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable desempeño laboral.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



MYLEIDY EUFEMIA URUPEQUE GARCÍA
DNI Nº 47234757

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre desempeño laboral.

2. Variable a medir:

Desempeño laboral

Estructura:	Ítems
A: Eficacia	del 01 al 5
B: efectividad	del 6 al 10
C: Eficiencia	del 11 al 18

3. Forma de administración:

Se aplica al personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

4. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 15 minutos.

5. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 3 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el puntaje directo, con el que se obtiene el nivel del desempeño laboral y sus dimensiones.

6. Población a evaluar:

74 licenciadas de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Ficha de validación de juicio de expertos
Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones			
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la suma total de la ejecución de las tareas asignadas por parte de un trabajador (Fletcher, 2022).	El desempeño laboral, es un conjunto de acciones observables de la ejecución de las tareas asignadas, teniendo en cuenta: su (i) eficacia, (ii) efectividad, y (iii) eficiencia, en el trabajo; que serán medidas por sus respectivos indicadores.	Eficacia	Cumple con el trabajo a cabalidad	Asiste puntualmente a la institución		4						
					Termina el trabajo oportunamente.		4						
					Cumple con las tareas que se le encomienda.		4						
				Entrega el trabajo en el tiempo previsto.	Realiza un esfuerzo en lograr el plan anual de trabajo anual.		4						
							Expresa disposición para realizar el trabajo orientado a la solución de problemas		4				
			Efectividad	Capacitación permanente.	Actualiza su trabajo constantemente.			4					
					Tiene iniciativa para mejorar algunas dificultades en su trabajo.			4					
				Conocimiento del trabajo.	Tiene conocimiento y habilidades para desarrollar su trabajo y actividades			4					
			Habilidad para desarrollar trabajos		Demuestra capacidad para realizar funciones encomendadas, aún sin supervisión.			4					
					Establece relaciones de participación y cooperación, compartiendo conocimientos, habilidades y recursos, contribuyendo activamente al logro de los objetivos institucionales.			4					
			Eficiencia	Trabajo concluido en menor tiempo.	Cumple con rapidez en la ejecución de las tareas.						4		
					Utiliza el tiempo en su jornada de trabajo.						4		
					Realiza su trabajo con uso racional de materiales y/o recursos de la institución							4	
					Hace seguimiento a los asuntos asignados hasta la culminación de los mismos							4	
Uso racional de recursos, materiales de la institución		Se comunica y transfiere correctamente la información y tareas pendientes a su jefe inmediato superior.							4				
		Planea y jerarquiza sus actividades cuidando cumplir con su trabajo en el tiempo establecido.								4			


 Dr. Ana María Ahijes Gascó
 C.E.R. 2159

DNI. 16505049

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de ficha de registro de datos sobre desempeño laboral, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de humanización, procedo a **confirmar su validez de contenido.**


 Dra. Ana María Alvares Gasco
 C.E.P. 21.59

 DNI. 16505049

JUEZ 2

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)
Ana María Alvites Gasco
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre satisfacción laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital público-Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable satisfacción laboral.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



MYLEIDY EUFEMIA URUPEQUE GARCÍA
DNI N° 47234757

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Questionario sobre satisfacción laboral.

2. Variable a medir:

Satisfacción laboral

Estructura:	Items
↳ Compromiso con el trabajo	del 01 al 7
↳ Condiciones favorables de trabajo	del 8 al 14
↳ Clima organizacional	del 15 al 22
↳ Sistema de recompensas y salarios	del 23 al 27

3. Forma de administración:

Se aplica al personal de enfermería en un Hospital público-Chiclayo, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

4. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 15 minutos.

5. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 3 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

6. Población a evaluar:

74 licenciadas de enfermería en un Hospital público-Chiclayo.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ALVITES GASCO
Nombres	ANA MARIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16505049

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
Rector	PINGO JARA ROGER
Secretario General	VARGAS ASCURRA HEVER WALTER
Director	ORTIZ PRIETO ALBERTO FELIPE

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR CON MENCIÓN EN CIENCIAS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	10/12/2012
Resolución/Acta	606-2012-CU-UDCH
Diploma	A743287
Fecha Matricula	Sin información (***)
Fecha Egreso	Sin información (***)

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000864786

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 15/08/2022 14:00:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

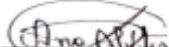
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

Ficha de validación de juicio de expertos
Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral se define como una respuesta emocional que experimentas cuando haces tu trabajo o cuando estás presente en el trabajo (Basu Mallick, 2021)	La satisfacción laboral, es el conjunto de sentimientos de bienestar personal, que se obtiene cuando se cumple con (i) los compromisos en el trabajo, (ii) las condiciones favorables de trabajo, (iii) el clima organizacional, y (iv) el sistema de recompensas y salarios, que brinda la empresa; condiciones que serán evaluados por sus respectivos indicadores.	Compromiso con el trabajo	Importancia de la tarea	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier cosa.	4					
					Me siento útil con la labor que realizo.	4					
				Responsabilidad	Las tareas que realizo las percibo como algo muy importante.	4					
				Satisfacción	Me complacen los resultados de mi trabajo.	4					
				Realización personal	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	4					
			Condiciones favorables de trabajo	Compromiso laboral	Me gusta el trabajo que realizo.	4					
					Me gusta la actividad que realizo.	4					
				Contar con un ambiente confortable, que permita cumplir con los horarios	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		4				
					El ambiente donde trabajo es confortable.		4				
					Me disgusta mi horario.		4				
					La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.		4				
					El horario de trabajo me resulta cómodo.		4				
					En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo.		4				
			Clima organizacional	Contar con un trabajo justo	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser				4		
					Siento que recibo parte de la institución buen trato.				4		
				Reciprocidad con la institución	La sensación que tengo de mi trabajo es que no me están explotando.					4	
					Valoración de esfuerzos	Prefiero no tomar distancia de las personas con que trabajo.				4	
			Contar con el reconocimiento laboral	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					4		
				Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					4		
			Sistema de recompensas y salarios	El sueldo aceptable en relación con la labor que se realiza	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.				4		
					Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.				4		
				Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo.	Me siento bien con lo que gano.					4	
					El sueldo que tengo es bastante aceptable.					4	
					Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					4	
Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					4						


 Dr. Aldo Mario Alvarado Gueco

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de ficha de registro de datos sobre satisfacción laboral, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de humanización, procedo a **confirmar su validez de contenido**.


 Dr. Ana María Alvares Gasco
 C.E.P. 2159

 DNI. 16505049

JUEZ 3

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)
Mary Samillan Gonzales de Carrascal
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre desempeño laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital público-Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable desempeño laboral.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



MYLEIDY EUFEMIA URUPEQUE GARCÍA
DNI N° 47234757

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre desempeño laboral.

2. Variable a medir:

Desempeño laboral

Estructura:	Ítems
A: Eficacia	del 01 al 5
B: efectividad	del 6 al 10
C: Eficiencia	del 11 al 16

3. Forma de administración:

Se aplica al personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

4. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 15 minutos.

5. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 3 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el puntaje directo, con el que se obtiene el nivel del desempeño laboral y sus dimensiones.

6. Población a evaluar:

74 licenciadas de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Ficha de validación de juicio de expertos
Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la suma total de la ejecución de las tareas asignadas por parte de un trabajador (Fletcher, 2022).	El desempeño laboral, es un conjunto de acciones observables de la ejecución de las tareas asignadas, teniendo en cuenta: su (i) eficacia, (ii) efectividad, y (iii) eficiencia, en el trabajo; que serán medidas por sus respectivos indicadores.	Eficacia	Cumple con el trabajo a cabalidad	Asiste puntualmente a la institución		4			
					Termina el trabajo oportunamente.		4			
				Entrega el trabajo en el tiempo previsto.	Cumple con las tareas que se le encomienda.		4			
					Realiza un esfuerzo en lograr el plan anual de trabajo anual.		4			
			Efectividad	Capacitación permanente.	Expresa disposición para realizar el trabajo orientado a la solución de problemas		4			
					Actualiza su trabajo constantemente.			4		
				Conocimiento del trabajo.	Tiene iniciativa para mejorar algunas dificultades en su trabajo.			4		
					Tiene conocimiento y habilidades para desarrollar su trabajo y actividades			4		
				Habilidad para desarrollar trabajos	Demuestra capacidad para realizar funciones encomendadas, aún sin supervisión.			4		
					Establece relaciones de participación y cooperación, compartiendo conocimientos, habilidades y recursos, contribuyendo activamente al logro de los objetivos institucionales.			4		
			Eficiencia	Trabajo concluido en menor tiempo.	Cumple con rapidez en la ejecución de las tareas.			4		
					Utiliza el tiempo en su jornada de trabajo.			4		
					Realiza su trabajo con uso racional de materiales y/o recursos de la institución			4		
					Hace seguimiento a los asuntos asignados hasta la culminación de los mismos			4		
Uso racional de recursos, materiales de la institución	Se comunica y transfiere correctamente la información y tareas pendientes a su jefe inmediato superior.			4						
	Planea y jerarquiza sus actividades cuidando cumplir con su trabajo en el tiempo establecido.			4						


 Dra. María E. Samián González De Carrascal
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 CEP : 16409

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de ficha de registro de datos sobre desempeño laboral, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de humanización, procedo a **confirmar su validez de contenido**.


 Dra. María E. Samián González De Carrascal
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 CEP : 16409

JUEZ 3

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 25 de mayo del 2022

Señor (a)
Mary Samillan Gonzales de Camascal
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionada para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre satisfacción laboral", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital público-Chiclayo".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable satisfacción laboral.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



MYLEIDY EUFEMIA URUPEQUE GARCÍA
DNI N° 47234757

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del Instrumento:

Cuestionario sobre satisfacción laboral.

2. Variable a medir:

Satisfacción laboral

Estructura:	Ítems
A: Compromiso con el trabajo	del 01 al 7
B: Condiciones favorables de trabajo	del 8 al 14
C: Clima organizacional	del 15 al 22
D: Sistema de recompensas y salarios	del 23 al 27

3. Forma de administración:

Se aplica al personal de enfermería en un Hospital público-Chiclayo, de forma individual, intentando que se encuentren en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

4. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución de la ficha de registro de datos un tiempo de 15 minutos.

5. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 3 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

6. Población a evaluar:

74 licenciadas de enfermería en un Hospital público-Chiclayo.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SAMILLAN GONZALES DE CARRASCAL**
Nombres **MARIA ESPERANZA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16416838**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
Rector **CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA**
Secretario General **PEREZ URIARTE, JORGE**
Director De Postgrado **ORTEGA PAUTA, BEATRIZ ISABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO LOCAL**
Fecha de Expedición **03/10/18**
Resolución/Acta **263-2018-USAT-COUN**
Diploma **PE069004546**
Fecha Matricula **11/10/2007**
Fecha Egreso **16/12/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000884791

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Suplen. Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 15/08/2022 14:02:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Ficha de validación de juicio de expertos
Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones		
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral se define como una respuesta emocional que experimentas cuando haces tu trabajo o cuando estás presente en el trabajo (Basu Mallick, 2021)	La satisfacción laboral, es el conjunto de sentimientos de bienestar personal, que se obtiene cuando se cumple con (i) los compromisos en el trabajo, (ii) las condiciones favorables de trabajo, (iii) el clima organizacional, y (iv) el sistema de recompensas y salarios, que brinda la empresa; condiciones que serán evaluados por sus respectivos indicadores.	Compromiso con el trabajo	Importancia de la tarea	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier cosa.		4					
					Me siento útil con la labor que realizo.		4					
				Responsabilidad	Las tareas que realizo las percibo como algo muy importante.		4					
				Satisfacción	Me complacen los resultados de mi trabajo.		4					
				Realización personal	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.		4					
			Condiciones favorables de trabajo	Compromiso laboral		Me gusta el trabajo que realizo.		4				
						Me gusta la actividad que realizo.		4				
				Contar con un ambiente confortable, que permita cumplir con los horarios		La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		4				
						El ambiente donde trabajo es confortable.		4				
						Me disgusta mi horario.		4				
						La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.		4				
						El horario de trabajo me resulta cómodo.		4				
						En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo.		4				
			Clima organizacional	Contar con un trabajo justo		Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser		4				
						Siento que recibo parte de la institución buen trato.		4				
				Reciprocidad con la institución		La sensación que tengo de mi trabajo es que no me están explotando.		4				
					Valoración de esfuerzos		Prefiero no tomar distancia de las personas con que trabajo.		4			
						Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.		4				
						Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.		4				
				Contar con el reconocimiento laboral		Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.		4				
					Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.		4					
			Sistema de recompensas y salarios	El sueldo aceptable en relación con la labor que se realiza		Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo.		4				
						Me siento bien con lo que gano.		4				
	El sueldo que tengo es bastante aceptable.				4							
	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				4							
		Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.		4								


Dr. María E. Samián González De Carrascal
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 CEP 1 16406

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de ficha de registro de datos sobre satisfacción laboral, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de humanización, procedo a **confirmar su validez de contenido**.


 Dra. María E. Samián González De Carrascal
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 CEP 1 16406

Anexo 4

Validez, confiabilidad y normalidad de los datos

Validez del instrumento cuestionario sobre desempeño laboral (V. de Ayken)

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1 = Eficiencia	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00
D2 = Efectividad	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00
D3 = Eficacia	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00
Instrumento por Criterio	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00
Instrumento Global	1,00	0,70	1,00						

Validez del instrumento cuestionario sobre satisfacción laboral (V. de Ayken)

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1 = Compromiso con el trabajo	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00
D2 = Condiciones favorables de trabajo	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00
D3 = Clima organizacional	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00
D4 = Sistema de recompensas y salarios	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00
Instrumento por Criterio	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00
Instrumento Global	1,00	0,70	1,00						

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad del instrumento cuestionario sobre desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos	
		N	%
0.904	16	74	100

Confiabilidad del instrumento cuestionario sobre satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos	
		N	%
0.873	27	74	100

Normalidad de datos

Prueba shapiro-wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,966	74	,041
Satisfacción laboral	,977	74	,194

Anexo 5

Determinación de la población y muestra

Cálculo del tamaño de la muestra

En dicha investigación la población son los profesionales de salud de un hospital público de Chiclayo, cuya muestra es de 74 encuestados según la formulada estadística.

Se aplicó la siguiente fórmula para estipular la muestra de la población:

Fórmula de la muestra.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Donde:

P = 0,5 (población de éxito).

Q = 0,5 (población de fracaso).

Z = 1,96 (nivel de significación 5%).

E = 0,05 (Error de estimación).

N = 92 (población).

$$n = \frac{99.(1,96)^2.(0,5).(0,5)}{(90-1).(0,05)^2 + (1,96)^2.(0,5).(0,5)}$$

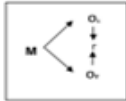
$$n = \frac{86,436}{1,1829}$$

$$n = 73,0713$$

n = 74 enfermeras(os) por redondeo

Anexo 6

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / nivel (alcance) / diseño	Técnica / instrumento
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo?	Analizar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.	El desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.	Variable 1: Desempeño laboral	Población: 90 enfermeras(os) que laboran en un hospital público-Chiclayo.	Enfoque: Cuantitativo. Tipo de investigación: Básica. Diseño: No experimentales: transversal, correlacional	Técnica: La encuesta. Instrumento: Cuestionario
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
¿Cuál es la relación entre la Eficacia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo?	Identificar la relación entre la Eficacia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.	La Eficacia del desempeño laboral se relaciona con la Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.	Variable 2:	Muestra: 74 enfermeras(os), obtenidos a través de la fórmula para poblaciones finitas.	 <p>M: representa al personal de enfermería O: es la indagación a cada variable X: evalúa el desempeño laboral Y: valora la satisfacción laboral r: Coeficiente de correlación</p>	
¿Cuál es la relación entre la Efectividad del desempeño Laboral con la Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo?	Conocer la relación entre la efectividad del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.	La efectividad del desempeño laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.	Satisfacción laboral	Muestreo: no probabilístico por conveniencia. Unidad de análisis: personal de enfermería de ambos sexos.		
¿Cuál es la relación entre la eficiencia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo?	Establecer la relación entre la eficiencia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.	La eficiencia del desempeño laboral se relaciona con la satisfacción del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.				

Activar Windo
Ve a Configuración

Anexo 7

Consentimiento informado

Consentimiento informado

Yo,, como personal de salud. Reconozco que la información otorgada por la investigadora para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Así mismo, reconozco haber sido informado (a) de manera clara, precisa y oportuna por la investigadora Myleidy Eufemia Urupeque Garcia, con la finalidad de la presente investigación titulada: "Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo".

Teniendo como objetivo: Analizar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el presente cuestionario.

X	ACEPTO
	NO ACEPTO

Firma del profesional de la salud

Anexo 8

Continuidad de la propuesta

I. PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta

Plan fortaleciendo el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público - Chiclayo.

8.2. Presentación

La presente propuesta fortaleciendo el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público, ha sido elaborada con la finalidad de fomentar un nivel alto de desempeño laboral y satisfacción laboral se puede mejorar la productividad, el trabajo en equipo y aumentar una calidad de servicio en los hospitales públicos. Esta propuesta, es fundamental para los profesionales de la salud ya que se puede ver como la cantidad y calidad de trabajo puede afectar a los enfermeros, causando otros aspectos como ausentismo laboral, los retrasos en la incorporación al puesto de trabajo y la propensión a abandonar la institución.

8.3. Conceptualización de la propuesta

La propuesta ha sido desarrollada teniendo en cuenta los conceptos fundamentales del marco teórico del desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital público.

8.4. Objetivos de la propuesta

La presente propuesta tiene como objetivos:

Objetivo General:

Capacitar a los profesionales de salud sobre el desempeño laboral y la satisfacción laboral e en un hospital público.

Objetivos específicos:

- Concientizar al profesional de salud sobre el desempeño laboral en un hospital público.
- Concientizar al profesional de salud sobre la satisfacción laboral en un hospital público.
- Concientizar al profesional de salud sobre la calidad de trabajo en un hospital público.

8.5. Justificación

Esta propuesta, es fundamental para los profesionales de la salud ya que se puede ver como la cantidad y calidad de trabajo puede afectar a los enfermeros, causando otros aspectos como ausentismo laboral, los retrasos en la incorporación al puesto de trabajo y la propensión a abandonar la institución.

8.6. Fundamentos teóricos

La propuesta titulada fortaleciendo el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital público, ha sido elaborada en base a los resultados del estudio de investigación. Esta propuesta incluye componentes que deben implementarse en el personal de salud. Su objetivo general fue Analizar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo y los objetivos específicos fueron: (i) Identificar la relación entre la eficacia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo; (iv) Conocer la relación entre la efectividad del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo; y (v) Establecer la relación entre la eficiencia del desempeño laboral con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo.

Del mismo modo, la justificación teórica buscó generar reflexión en el personal de enfermería, en base a las teorías de Cambell, Watson, Peplau que fundamentan el desempeño laboral, y las teorías de Fung-Kam, Adams y Bond,

Maslow, y de Herzberg y Mausner, que fundamenten el bienestar laboral de los trabajadores de enfermería; desde el aspecto social, se pretendió fortalecer la vocación de la enfermera, para brindar servicios de alta calidad a la sociedad; económicamente el estudio se justificó, en la medida que al mejorar el desempeño laboral de la enfermera, en su lucha contra la pandemia disminuirá los costos por atención de pacientes; y por último metodológicamente se argumentó en la medida que una vez demostrada la eficacia y seguridad de los instrumentos aplicados en el presente labor, podrán ser utilizados en otras investigaciones en que se aborden temas similares.

Las teorías que sustentan la propuesta son: La Teoría de Fung-Kam (1988) quien, identificó cuatro teorías generales: la teoría del cumplimiento de la necesidad/valor; la teoría del ajuste persona-entorno (PE), la teoría de la carrera y la teoría de adaptación laboral. De manera similar, Adams y Bond (2000) clasificó las teorías de satisfacción laboral en tres grupos: teorías de discrepancia, que examinan hasta qué punto se satisfacen las necesidades de los empleados en el lugar de trabajo; teorías de equidad, que resaltan las comparaciones sociales en la evaluación de las recompensas laborales; y teorías de expectativas que se centran en las motivaciones de los empleados.

En tal sentido el desempeño laboral y la satisfacción laboral; son importantes para demostrar un adecuado clima laboral, repercutiendo la productividad y demostrando la calidez humana, asimismo brindar acciones específicas para no solo incrementar la satisfacción, sino también para mantenerla, en la actualidad la pandemia ha dejado falencias en el sistema de salud y sobre todo la suma explotación de sus empleados, es por ello que se debe velar y salvaguardar el bienestar sea económico, emocional y social de los profesionales de la salud.

1.1. Diseño de la propuesta

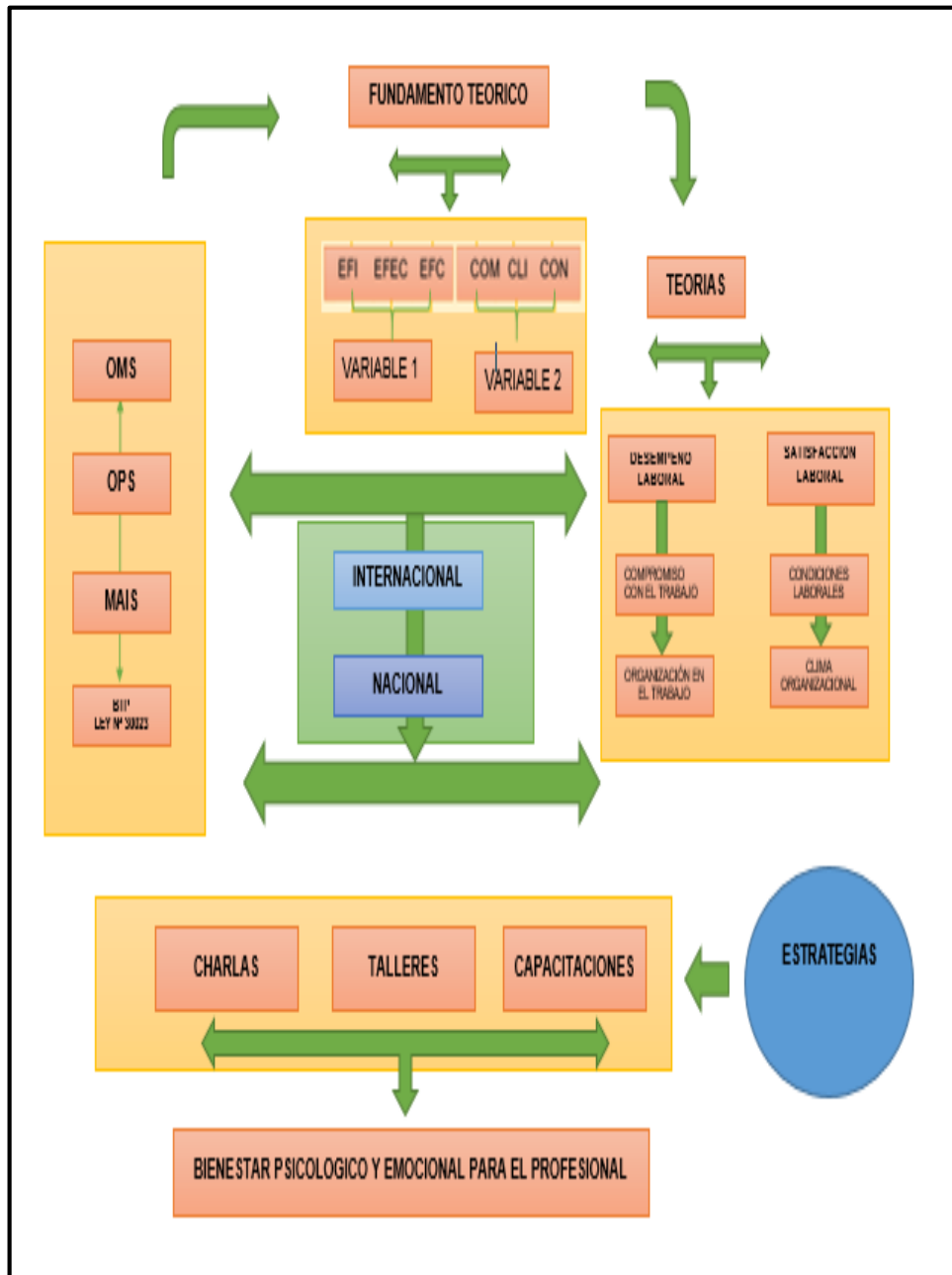


Figura 2: Diseño de propuesta

Anexo 9

Fichas técnicas validadas de la propuesta

FICHA TÉCNICA

Para validar la propuesta por expertos

I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: Mg./ Dra. María Esperanza Samillán Gonzales de Camasca

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada "Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad :

1.1.2. Grado académico : Magister en gerencia de servicios de la salud

1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								X	

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis técnicos realizados por usted			X
Su propia experiencia			X
Trabajos de autores nacionales			X
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			X
Su intuición			X

II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombre y apellidos del experto	María Esperanza Samillán Gonzales de Camasca
--------------------------------	--

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los profesionales de salud de manera psicológico y emocional, Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: desempeño laboral y satisfacción laboral

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

Las valoraciones son:

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Suficiente adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradeceré sobremanera.

2.1. Aspectos generales

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					X
2	Secciones que comprende					X
3	Nombre de estas secciones					X
4	Comienza de cada una de sus secciones					X
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estado					X

2.2. Contenido

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa				X	
2	Coherencia entre el título y la propuesta				X	
3	Guarda relación el programa con el objetivo general				X	
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos				X	
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar				X	
6	El tema tiene relación con la propuesta				X	
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta				X	
8	El modelo condice viabilidad en su estructura				X	
9	La propuesta tiene sustentabilidad en el tiempo y en espacio				X	
10	La propuesta está insertada en la investigación				X	
11	La propuesta cumple con los requisitos				X	

2.3. Valoración Integral de la propuesta

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia				X	
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación				X	
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estado de investigación				X	
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el progreso de la tesis para su aplicación				X	
5	Concisión				X	
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado				X	
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta				X	
8	El objetivo está expresado en indicadores precisos y claros				X	

Chiclayo, 01 de Julio del 2022


 Dr. Mario E. Samián González De Carrasco
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 CEP 1 10408

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ
1	P1	P2	P3	P4	P5	TD1	P6	P7	P8	P9	P10	TD2	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TD3	ToV1	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	TD4	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	TD5	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	TD6	P39	P40	P41	P42	P43	TD7	ToV2
35	3	4	4	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	63	4	4	4	4	4	4	28	4	4	1	3	3	1	3	51	4	4	4	3	4	1	4	4	51	4	4	4	4	1	74	102	
36	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	4	23	61	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	52	3	4	4	4	4	84	105		
37	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	4	24	61	3	4	4	4	4	3	26	4	3	1	3	3	1	3	48	3	3	1	1	3	1	3	3	48	4	4	4	4	1	69	95	
38	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	48	3	3	3	3	3	3	21	3	3	1	3	3	1	3	41	3	3	3	3	3	3	3	41	3	3	3	3	1	61	82		
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	63	4	4	4	4	4	4	28	3	2	3	3	1	3	50	3	3	3	2	2	1	4	4	50	2	2	2	2	2	71	99		
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	64	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	92	120		
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	64	4	4	4	4	4	4	28	4	4	1	4	1	1	4	51	4	4	4	1	4	1	4	4	51	1	2	1	3	1	74	102	
42	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	4	22	61	3	3	3	3	3	3	21	3	3	1	3	1	2	3	40	3	3	3	3	3	1	4	4	40	1	1	1	1	3	59	80	
43	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	47	3	4	3	3	4	4	25	4	4	2	3	2	1	3	48	3	3	1	3	3	1	3	3	48	3	3	3	3	3	70	95	
44	4	3	4	2	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24	58	4	4	4	4	4	4	28	3	3	1	3	3	1	3	49	3	3	2	3	3	1	4	3	49	3	3	3	3	2	69	97	
45	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	48	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	69	90		
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	4	4	22	61	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	53	4	4	4	4	1	4	3	53	4	4	4	4	1	78	106		
47	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	48	3	3	3	3	3	3	21	3	3	1	3	3	1	3	41	4	4	4	4	2	1	3	3	41	3	3	3	3	2	62	83	
48	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	4	22	58	4	3	4	4	3	4	25	4	1	2	4	1	2	2	45	2	3	4	2	4	3	2	3	45	3	2	3	2	4	63	88	
49	3	4	4	3	19	3	4	4	3	4	3	18	4	3	2	3	4	3	19	56	2	3	4	3	3	3	21	2	2	3	3	2	2	2	40	2	2	3	3	3	2	3	2	40	2	3	3	2	4	58	79	
50	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	3	4	21	59	3	3	4	3	4	4	25	3	3	3	4	4	3	3	52	3	3	3	2	2	3	4	4	52	3	3	4	3	4	78	103	
51	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	46	3	3	3	3	3	3	21	2	2	1	3	2	2	3	38	3	2	3	3	2	1	3	3	38	2	3	3	3	3	55	76	
52	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	4	4	22	57	3	3	2	2	4	3	18	2	1	3	4	2	1	2	34	3	2	3	4	3	3	3	2	34	2	3	2	2	3	52	70	
53	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	3	19	52	4	4	4	3	2	3	4	24	2	2	3	3	3	3	2	46	3	3	2	3	2	3	3	4	46	3	3	3	3	3	67	91
54	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	53	2	3	2	2	2	3	18	1	2	2	1	2	2	2	33	2	3	2	2	2	2	3	3	33	2	2	2	2	2	47	65	
55	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	4	17	3	2	3	4	3	4	19	52	2	3	4	4	3	4	23	2	3	4	3	3	4	3	48	2	2	3	3	3	4	3	48	2	2	2	2	3	72	95		
56	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	4	21	59	2	2	2	3	3	3	17	3	4	3	3	3	3	4	42	3	4	3	4	3	4	4	4	42	3	2	2	2	2	68	85	
57	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	4	22	53	2	3	3	2	2	2	17	2	2	2	2	3	2	2	35	3	3	2	2	3	3	2	35	2	2	2	2	1	53	70		
58	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	57	3	3	4	4	4	3	24	3	3	4	4	3	3	3	50	3	3	2	2	3	3	3	2	50	2	3	3	2	2	76	100	
59	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	3	2	15	51	3	2	3	2	2	3	18	2	3	4	3	3	4	4	44	3	4	4	3	3	4	3	3	44	3	2	3	4	2	70	88	
60	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	3	19	56	4	3	4	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	47	2	3	2	2	2	2	2	2	47	3	2	2	2	2	70	93	
61	3	2	2	2	2	11	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	4	4	22	50	3	4	3	3	2	2	19	3	3	3	3	3	3	3	42	2	2	2	2	2	2	2	2	42	2	2	2	2	2	65	84	
62	3	4	3	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	4	4	22	57	3	3	4	3	3	4	23	3	4	4	4	4	3	3	51	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3	3	3	3	3	79	102	
63	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	4	23	56	3	3	4	4	3	3	23	4	3	4	3	4	4	51	2	2	3	2	3	2	2	2	51	2	2	3	2	2	78	101		
64	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	3	20	52	2	3	3	2	2	3	18	3	2	2	2	2	2	36	3	4	3	2	3	4	3	36	3	3	3	3	3	53	71			
65	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19	53	2	3	2	3	2	3	17	4	3	4	3	4	3	4	44	2	3	2	2	2	3	3	3	44	2	3	2	2	2	71	88	
66	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	4	4	21	54	3	3	3	3	4	4	24	2	3	3	3	3	2	2	46	2	2	3	2	3	2	2	46	3	2	3	2	3	66	90		
67	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	3	16	2	3	2	3	2	2	14	48	3	3	3	3	4	3	23	2	2	3	3	2	2	2	44	2	2	3	3	2	2	2	2	44	3	2	3	2	3	63	86	
68	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	46	2	3	2	2	2	3	16	2	3	2	2	2	2	33	3	2	3	2	3	2	3	2	33	3	2	3	2	3	51	67		
69	2	3	4	2	3	14	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	3	3	18	50	4	3	3	3	4	4	24	3	3	3	3	3	4	50	4	3	4	4	4	3	3	3	50	4	3	3	4	76	100			
70	3	2	2	2	2	12	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	3	3	15	41	2	3	3	3	3	20	2	3	3	2	3	3	3	42	3	3	2	2	1	2	3	3	42	2	1	2						

Baremación

Baremos de la variable desempeño laboral

Baremos de la variable desempeño laboral	
Niveles	Escala
Nivel bajo	16 - 40
Nivel moderado	41 - 52
Nivel alto	53 - 64

Baremos de la dimensión eficacia	
Niveles	Escala
Nivel bajo	5 - 12
Nivel moderado	13 - 16
Nivel alto	17 - 20

Baremos de la dimensión efectividad	
Niveles	Escala
Nivel bajo	5 - 12
Nivel moderado	13 - 16
Nivel alto	17 - 20

Baremos de la dimensión eficiencia	
Niveles	Escala
Nivel bajo	6 - 14
Nivel moderado	15 - 19
Nivel alto	20 - 24

Baremos de la variable satisfacción laboral

Baremos de la variable satisfacción laboral	
Niveles	Escala
Nivel bajo	27 - 68
Nivel medio	69 - 88
Nivel alto	89 - 108

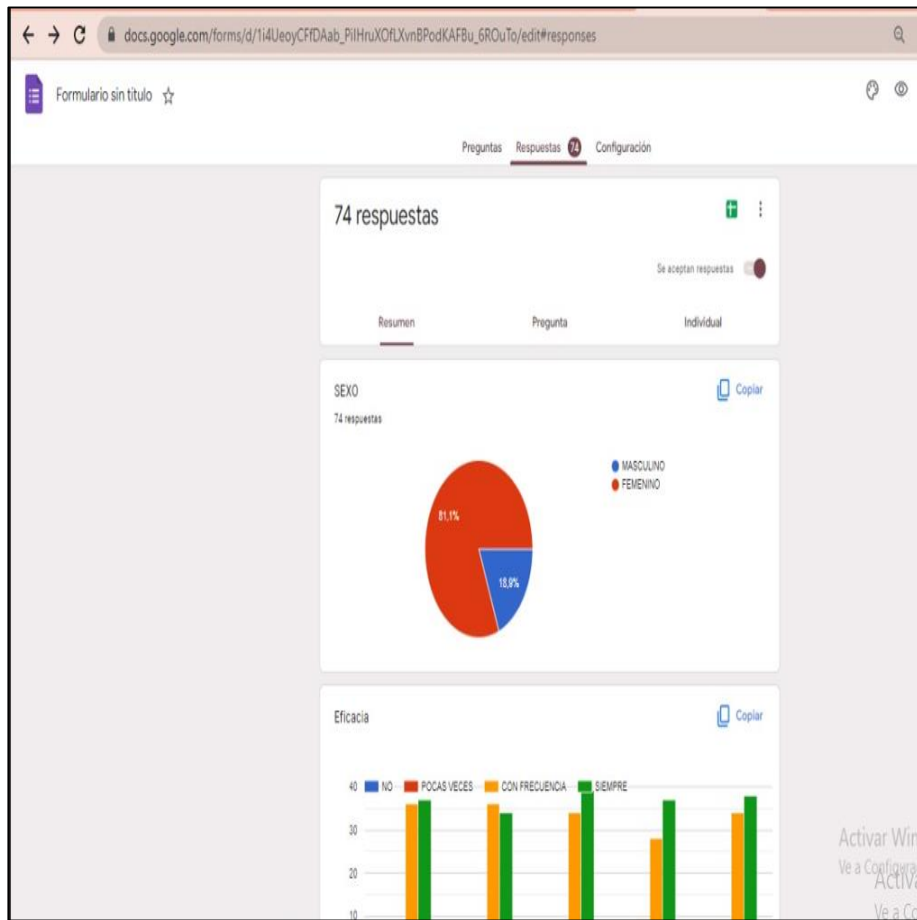
Baremos de la dimensión compromiso con el trabajo	
Niveles	Escala
Nivel bajo	7 - 18
Nivel medio	19 - 23
Nivel alto	24 - 28

Baremos de la dimensión condiciones favorables de trabajo	
Niveles	Escala
Nivel bajo	7 - 18
Nivel medio	19 - 23
Nivel alto	24 - 28

Baremos de la dimensión clima organizacional	
Niveles	Escala
Nivel bajo	8 - 20
Nivel medio	21 - 26
Nivel alto	27 - 32

Baremos de la dimensión sistema de recompensas y salarios	
Niveles	Escala
Nivel bajo	5 - 12
Nivel medio	13 - 16
Nivel alto	17 - 20

Link de las encuestas



Tabulación del análisis descriptivo

Figura 2

Comportamiento de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

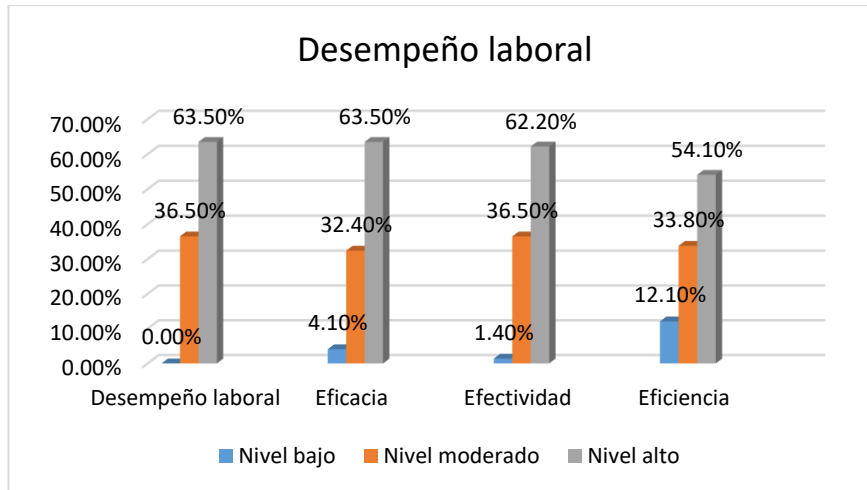
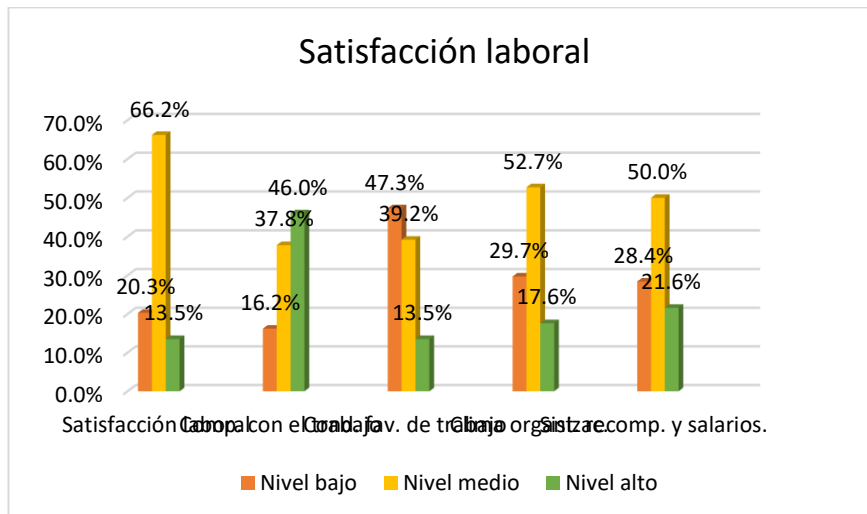


Figura 3

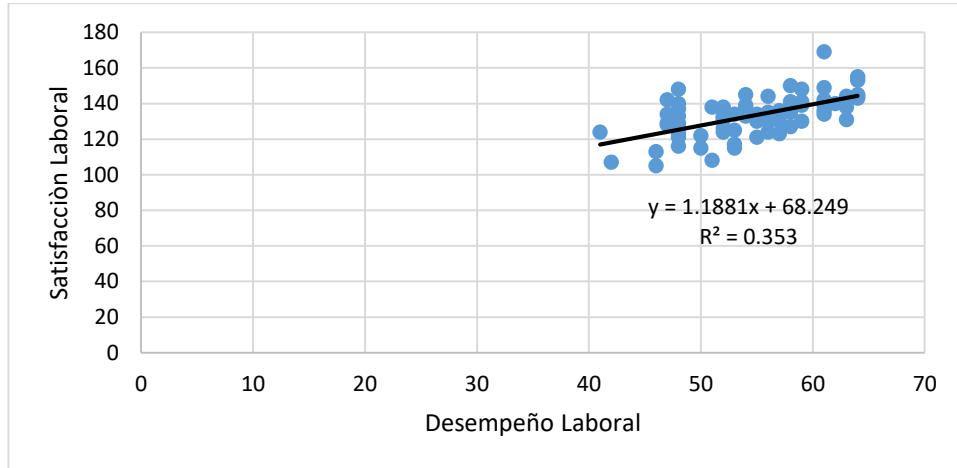
Comportamiento de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.



Figuras estadísticas del análisis inferencial

Figura 4

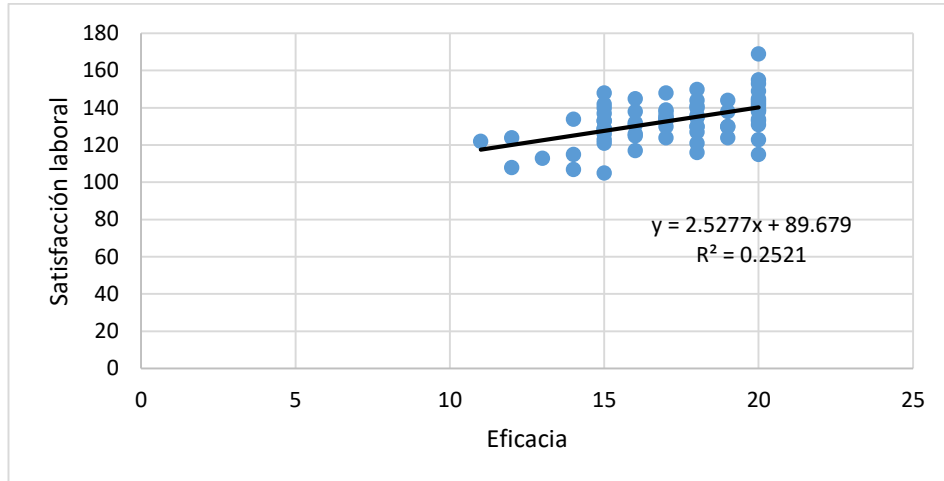
Recta de correlación entre desempeño laboral y satisfacción laboral.



Nota: Ecuación de la regresión muestral (y), y el coeficiente de determinación (R^2).

Figura 5

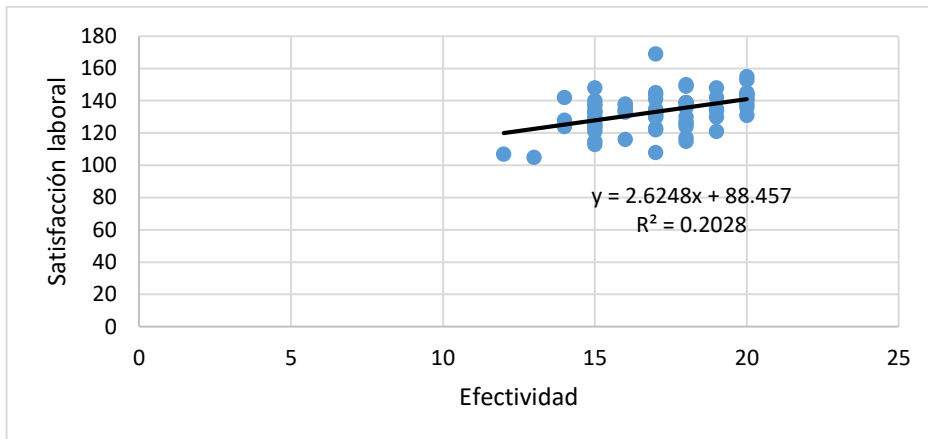
Recta de correlación entre la dimensión eficacia y satisfacción laboral.



Nota: Ecuación de la regresión muestral (y), y el coeficiente de determinación (R^2).

Figura 6

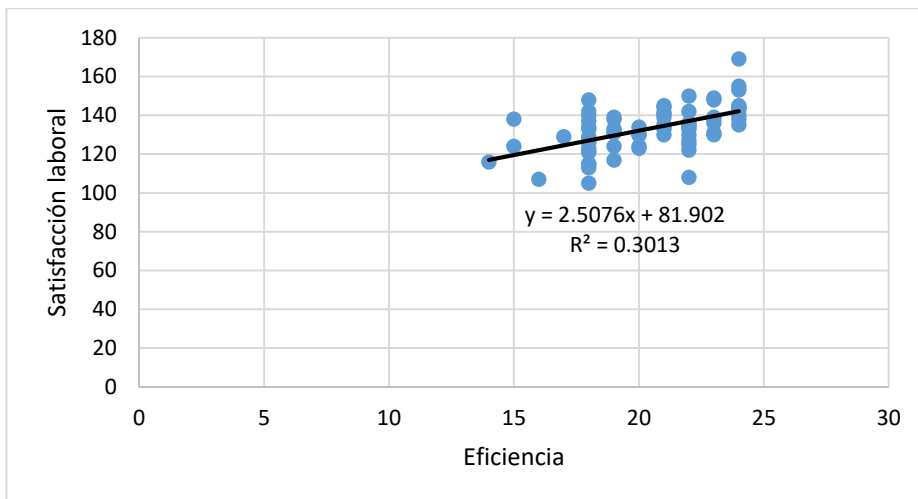
Recta de correlación entre la dimensión efectividad y satisfacción laboral.



Nota: Ecuación de la regresión muestral (y), y el coeficiente de determinación (R^2).

Figura 7


Recta de correlación entre la dimensión eficiencia y satisfacción laboral.



Nota: Ecuación de la regresión muestral (y), y el coeficiente de determinación (R^2).

Anexo 11

Autorización de aplicación de los instrumentos de recolección de datos



Ministerio de Salud
Personas que atendemos Personas
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"

N° 052/ 22

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

**URUPEQUE GARCIA
MYLEIDY EUFEMIA**

Estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo; para que realice la Ejecución del Proyecto de Tesis Titulado: "*Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en un Hospital Público-Chiclayo*" en los Servicios del Departamento de Enfermería, debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Agosto 2022

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO
Dr. Javier Antonio Serrano Hernández
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.P. 19881 - 1988 1987

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL DOC. "LAS MERCEDES" CH
LAC. Mercedes M. Medina Rojas
C.P.S. 19883
ANEXO 11



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público-Chiclayo", cuyo autor es URUPEQUE GARCIA MYLEIDY EUFEMIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 17 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO : 16456428 ORCID: 0000-0002-8571-4525	Firmado electrónicamente por: PAPERENZA el 17-08- 2022 18:52:14

Código documento Trilce: INV - 0990682