

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE ENFERMERIA “PADRE LUIS TEZZA”
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN ENFERMERIA CON MENCIÓN EN GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**



**“DESEMPEÑO PROFESIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
LAS ENFERMERAS DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL SANTA ROSA- LIMA 2020”**

**Tesis para optar el Grado de Maestro en Enfermería con
Mención en Gestión Administrativa**

Presentado por:

Autor: Bach. Mariel Edith Flores Tejada

Asesor: Mg. Esther Valencia Orrillo

Lima - Perú

2021

Esta tesis está dedicada a mi familia
que en todo momento me dio su
apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la sabiduría y la fortaleza para que fuera posible alcanzar este triunfo.

A la Universidad Ricardo Palma en especial a la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, Institución en la cual llevé mis estudios de maestría.

TABLA DE CONTENIDOS

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1. Descripción del problema.	9
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.3. Importancia y justificación del Estudio.....	13
1.4. Limitaciones del estudio.....	13
1.5. Objetivos de la investigación.....	14
2. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema.	16
2.2. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio.....	20
2.3. Definición de términos básicos.....	38
2.4. Hipótesis	39
2.5. Variables	41
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Enfoque y diseño de investigación	42
3.2. Población y muestra de estudio.....	42
3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos	43
3.4. Descripción de Procedimiento de recolección de datos y análisis.....	44
3.5. Lugar de ejecución.....	45
4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
4.1. Resultados.....	47
4.2. Análisis y discusión de resultados.....	57
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. Conclusiones.....	65
5.2. Recomendaciones	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

RESUMEN

La satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones genera sentimientos positivos en las personas, los mismos que pueden impactar en el desempeño profesional, así como la productividad, permitiendo que la organización alcance sus metas. Conocer esta relación se hace más relevante para las instituciones de salud y especialmente en los servicios de alta complejidad considerando que el resultado del desempeño de las enfermeras tiene un impacto en la eficiencia y eficacia del cuidado a la persona humana. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral en las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, Lima, Perú, 2020. Se trató de un estudio cuantitativo, transversal, que siguió un diseño correlacional para lo cual se empleó el cuestionario de Chumpitaz (2017) para valorar el desempeño profesional y para identificar los niveles de satisfacción laboral en sus siete dimensiones se empleó el cuestionario SL-SPC validado por Palma (2005), los mismos que se aplicaron a una muestra de 30 enfermeras que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa. Los resultados mostraron que un 96,7% presentó niveles altos de desempeño profesional y 3,3% nivel medio, mientras que 93,3% reportó satisfacción media y 6,7% muestra insatisfacción. La significancia de correlación con la prueba Tau b de Kendall del desempeño profesional con la satisfacción en sus dimensiones: condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales, políticas administrativas, desarrollo personal y relación con la autoridad, respectivamente fueron: $0,853 > 0,05$; $0,789 > 0,05$; $0,739 > 0,05$; $0,789 > 0,05$; $0,739 > 0,05$, lo que indica que no existe correlación. La correlación entre el desempeño y las dimensiones de satisfacción de relaciones interpersonales y desempeño en las tareas reportan una significancia de: $0,047 < 0,05$ y $0,033 < 0,05$ respectivamente, encontrándose relación entre estas variables. Se concluye que existe correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción ($0,000 < 0,05$) en el grupo de enfermeras en general y de manera específica con las dimensiones relaciones interpersonales y desempeño de las tareas.

Palabras Claves: Desempeño profesional, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

Job satisfaction in its different dimensions generates positive feelings in people, which can impact on professional performance, as well as productivity, allowing the organization to achieve its goals. Knowing this relationship becomes more relevant for health institutions and especially in high complexity services considering that the result of nurses' performance has an impact on the efficiency and effectiveness of human care. The objective of the study was to determine the relationship between professional performance and job satisfaction in the nurses of the surgical center of the Santa Rosa Hospital, Lima, Peru, 2020. It was a quantitative, cross-sectional study that followed a correlational design for which the Chumpitaz questionnaire (2017) was used to assess professional performance and to identify the levels of job satisfaction in its seven dimensions, the SL-SPC questionnaire validated by Palma (2005) was used, which was applied to a sample of 30 nurses working in the Surgical Center service of Santa Rosa Hospital. The results showed that 96.7% presented high levels of professional performance and 3.3% medium level, while 93.3% reported medium satisfaction and 6.7% showed dissatisfaction. The significance of correlation with Kendall's Tau b test of professional performance with satisfaction in its dimensions: physical conditions and/or comfort, work benefits, administrative policies, personal development and relationship with authority, respectively were: $0.853 > 0.05$; $0.789 > 0.05$; $0.739 > 0.05$; $0.789 > 0.05$; $0.739 > 0.05$, indicating no correlation. The correlation between performance and the dimensions of satisfaction of interpersonal relationships and task performance reports a significance of: $0.047 < 0.05$ and $0.033 < 0.05$ respectively, finding a relationship between these variables. It is concluded that there is a correlation between job performance and satisfaction ($0.000 < 0.05$) in the group of nurses in general and specifically with the interpersonal relations and task performance dimensions.

Keywords: Professional performance, Job satisfaction

INTRODUCCIÓN

Muchos autores y teóricos sostienen que, la satisfacción laboral es un factor preponderante para los resultados organizacionales, así, por ejemplo, Robbins y Judge (2009) citado en Boada (2009), afirman que tanto el bienestar y la satisfacción del trabajador son vitales para alcanzar un alto desempeño laboral. En este mismo sentido Chiavenato (2017), así como Vega., Balderas, Montiel, Córdova, y González (2018) sostienen que la actitud de satisfacción en el trabajo está relacionada a un mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales, consideran que la insatisfacción laboral es una señal de deterioro de la eficiencia y eficacia en cualquier tipo de organización y que esta se relaciona con el empeoramiento de la productividad e incremento del ausentismo y rotación del personal.

Milkovich y Boudreau (1994) definen desempeño como el grado en el cual los trabajadores de una organización cumplen con los requisitos de trabajo respecto al rol que se les asigna. La satisfacción laboral, al contribuir para que los individuos estén más contentos con el trabajo que realizan, facilitará al logro de los objetivos de la entidad. Así Salazar y Ospina (2019) indican que, si las organizaciones desean empleados eficientes, será necesario que se preocupen y planteen estrategias para que el personal este satisfecho e incluso abierto al cambio.

En este sentido se hace indispensable el conocimiento y la comprensión de la satisfacción del cliente interno, pues como ya se mencionó constituye un factor primordial en la gestión y desarrollo de toda organización, siendo considerada incluso como una dimensión de la calidad, su estudio permite la identificación de problemas y oportunidades de mejora (Quito, 2017) por que impactarán en la calidad de servicios y cuidado de la salud que brindan las enfermeras en centros de alta especialización como lo es el centro quirúrgico de un importante hospital público de Lima, Perú.

Resulta entonces importante conocer el nivel de satisfacción laboral y si existe o no asociación con el desempeño profesional de la enfermera, más aún porque el tema no está claro y la literatura brinda diferentes resultados al respecto.

Es así que la presente investigación presento como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa. Para dar respuesta a este objetivo se ha elaborado el presente

informe final de tesis, la misma que en su primer capítulo muestra el planteamiento y la delimitación del problema donde se encuentra la descripción problemática, formulación del problema, los objetivos y la justificación y limitaciones del estudio.

En el capítulo II presenta los antecedentes relacionados con el tema de investigación, las bases teóricas que sustentan el estudio, hipótesis, las variables y la operacionalización de las mismas. El capítulo III, describe todos los aspectos metodológicos que se llevaron a cabo para la investigación, así como los aspectos éticos considerados. El capítulo IV, presenta los resultados y la discusión con las confrontaciones y sustentos teóricos respectivos. Finalmente, el capítulo V, presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.

El cuidado de enfermería se desarrolla en diversos ámbitos del campo de la salud, sus funciones van dirigidas a promover, proteger, prevenir y restaurar la salud de la población, actualmente, el profesional de enfermería debe cumplir con diferentes retos, metas y objetivos donde el logro de estos a lo largo de su carrera va a depender mucho del desempeño profesional con el que se desenvuelva día a día.

La Organización Mundial de la Salud (OMS,2006), ha considerado que el personal dedicado al rubro de la salud se encuentra sujeto a diferentes condiciones y presiones. Sean cuales fueran las circunstancias una estrategia eficaz dirigida a la fuerza laboral debe centrarse en tres objetivos fundamentales como: mejorar la contratación, ayudar al personal existente a potenciar su desempeño, y frenar el ritmo de abandono de la fuerza laboral.

Chiavenato (2000), considera que el desempeño es el comportamiento de la persona que labora en la búsqueda de los objetivos trazados, donde se construye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados. Añorga (1995), también define el desempeño como la capacidad que tiene la persona de efectuar acciones, deberes u obligaciones propias de su cargo y funciones profesionales que exige su área de trabajo. Refleja lo que el profesional hace y no solo lo que sabe hacer. En consecuencia, es importante evaluar el desempeño en los profesionales de la Salud.

En enfermería, la medición del desempeño se caracteriza primordialmente porque verifica el comportamiento en cuanto a cómo se organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos e integra el sistema de habilidades en su práctica, además de cómo actúa y se interrelaciona con los demás integrantes del equipo de salud, la persona y la familia. (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2000).

La evaluación del desempeño es necesario e importante, para implantar nuevas políticas de compensación, perfecciona el desempeño, refuerza la toma en decisiones de ascensos o ubicación, donde se puede precisar si es necesario volver a capacitar, detectar errores en el puesto y observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño de su labor. De esa manera se lograrían los objetivos y la retroalimentación del profesional de Salud dentro de la Institución donde labora (Amorós, 2007).

Por otro lado, el personal de Enfermería pasa una tercera parte del día trabajando, desempeñando diferentes funciones, por lo tanto, la satisfacción laboral juega un papel muy importante y denota gran preocupación por mejorar el entorno laboral, logrando que el personal se enorgullezca del trabajo que realiza, adaptándose con mayor éxito a las exigencias laborales (Amaya, Romero y Ríos, 2011).

Según Palma (2005), la satisfacción laboral es el grado de bienestar que percibe la persona en relación con su trabajo, resultado de varias actitudes, las cuales pueden ser favorables o desfavorables. Por ello, la satisfacción laboral es un pilar fundamental en las enfermeras que laboran en áreas críticas como es el caso del centro quirúrgico, ya que se encuentran expuestas a varios factores estresantes y de gran responsabilidad ante una intervención quirúrgica. Por ende, es necesario que este servicio de alta especialización cuente con un personal competente y satisfecho por realizar un buen desempeño, donde el paciente sería el más beneficiado por recibir un trato con la calidad y eficiencia que se merece.

En Europa según un estudio sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Universitario José María Morales Meseguer, obtuvo como resultado un nivel medio de satisfacción, donde la dimensión de estabilidad en su empleo fue el factor en el que los profesionales estaban más satisfechos, mientras que en la dimensión de gestión se encontraban menos satisfechos (Carrillo, Martínez, García, Vivo y Melendreras, 2016).

En un estudio, realizado en Brasil, el personal de Enfermería de los servicios de urgencias, de una ciudad del interior de São Paulo, obtuvieron un bajo índice de satisfacción profesional, donde

los componentes con más y menos satisfacción profesional respectivamente fue la remuneración y el estatus profesional (Machado et al., 2018).

En Perú, se realizó el estudio de Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas del hospital María Auxiliadora, donde gran porcentaje de los profesionales, manifestaron sentirse insatisfechos. La mayor insatisfacción estuvo relacionada con las políticas administrativas por parte de la institución y los beneficios remunerativos (Cárdenas y Feliciano, 2017).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), en el Perú, la enfermera constituye el mayor porcentaje del personal que labora en las instituciones hospitalarias, a nivel nacional existen 86 565 enfermeras colegiadas por departamentos y provincias, destacando la ciudad de Lima que cuenta con un total de 32 925 profesionales. En consecuencia y considerando la importante fuerza laboral que constituye la enfermera en el sector salud, se hace necesario conocer y valorar su desempeño profesional y su satisfacción laboral, puesto que de manera directa puede incidir en la calidad de prestación de los servicios de salud mediante el rol de cuidado que ella cumple.

El Hospital Santa Rosa es un Órgano Desconcentrado de la Dirección de Salud V, Lima Ciudad, con categoría III-1 (Alta complejidad), siendo considerado el área de Centro Quirúrgico como un área crítica, donde se realizan cirugías programadas de las especialidades de Traumatología, Oncología, Urología, Cirugía General, Ginecología, Oftalmología, así como también cirugías de Emergencia.

En el área de centro quirúrgico, existe una gran demanda de pacientes que son sometidos a cirugías de las diferentes especialidades, al mes se realizan 350 cirugías programadas y 100 cirugías de emergencias aproximadamente; se cuenta con 30 profesionales licenciados en enfermería. Por consiguiente, es importante evaluar el actual desempeño profesional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, ya que se encuentran en un área considerado como una unidad operativa muy compleja.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el desempeño profesional de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020?

¿Cuál es la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las condiciones físicas y/o confort en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020?

¿Cuál es la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con los beneficios laborales y/o remunerativos en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020?

¿Cuál es la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las políticas administrativas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020?

¿Cuál es la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las relaciones interpersonales en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020?

¿Cuál es la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con el desarrollo personal en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020?

¿Cuál es la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con el desempeño de tareas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020?

¿Cuál es la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con relación con la Autoridad (jefe directo) en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020?

1.3 Importancia y justificación del Estudio

Aporte teórico y práctico:

El presente estudio es importante porque ha permitido obtener información y conocimiento acerca del desempeño profesional y la satisfacción laboral de la enfermera, en una realidad específica del área de centro quirúrgico, de una institución nacional de alta complejidad del Perú. El propósito de la investigación es la que se ha estructurado un marco teórico con revisión bibliográfica actualizada con respecto a estas variables de estudio para las especialistas del área respectiva, constituyendo una fuente teórica generadora de nuevas ideas de investigación.

Aporte Metodológico:

El presente estudio proporcionará un gran aporte metodológico al medir las variables de desempeño profesional y satisfacción laboral de las enfermeras, aplicando instrumentos adaptados y validados, los cuales estarán a disposición de otras enfermeras investigadoras para que puedan realizar investigaciones similares.

Relevancia en la práctica:

El desarrollo de esta investigación será beneficioso para los profesionales de enfermería que laboran en el centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, porque facilitará una conducta reflexiva acerca de su desarrollo en el desempeño profesional; igualmente le permitirá identificar los niveles de satisfacción laboral, en el trabajo. Asimismo, los resultados del estudio se pondrán a disposición de las autoridades del área centro quirúrgico y del Hospital Santa Rosa, para que a partir de la realidad encontrada se puedan diseñar e implementar planes de mejora a generar un ambiente propicio para el buen desempeño profesional de la enfermera, que le permita al mismo tiempo un alto nivel de calidad en el cumplimiento de sus funciones especializadas que requieren de mucha precisión.

1.4 Limitaciones del estudio

El presente estudio está limitado a la institución antes descrita, pero permitirá conocer el desempeño profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras de manera específica para del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar el desempeño profesional de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa.

- Analizar la satisfacción laboral de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa.

- Relacionar el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las condiciones físicas y/o confort de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

- Relacionar el desempeño profesional y la satisfacción laboral con los beneficios laborales y/o remunerativos de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

- Establecer relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las políticas administrativas de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

- Relacionar el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las relaciones interpersonales de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

- Valorar la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con el desarrollo personal de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

- Relacionar el desempeño profesional y la satisfacción laboral con el desempeño de tareas de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

- Valorar la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con relación con la Autoridad (jefe directo) de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Investigaciones relacionadas con el tema

Al realizar la revisión de los antecedentes, se encontraron algunos estudios relacionados al tema de investigación. Así tenemos que:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Martin (2015), realizó el estudio *“Influencia de la Estabilidad Laboral en el desempeño del trabajador de enfermería. Estudio realizado en el Hospital Nacional de 2015, Guatemala. Enero. Mayo 2015”*, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería en el Hospital Nacional de Chimaltenango, Guatemala. Estudio cuantitativo de tipo descriptivo, su población fue de 60 enfermeras y auxiliares de enfermería. Los resultados evidenciaron que la inestabilidad laboral produce insatisfacción, temor, baja productividad laboral y bajos ingresos económicos; sin embargo, existía motivación para realizar su trabajo. Tuvo como conclusión que existen factores internos positivos como la valoración de su trabajo, las capacitaciones constantes, trabajo en equipo y el ambiente físico de la institución agradable.

Arias, Durán y Galarza (2014), realizaron la investigación *“Grado de satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados (tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional) en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca, Ecuador. 2014.* Tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados del personal de enfermería en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga. Estudio analítico transversal, con un universo finito de 58 personas enfermeras/os y auxiliares que laboran en el servicio de Clínica. Obtuvo como resultados: La satisfacción laboral global fue de 53,4% moderada. Por factores encontramos: 70.7% tensión moderada y 17,2% alta. La relación de compañerismo es buena 82,8% y 17.2% regular. El 44.8% sienten monotonía laboral y el 13.8%

alta monotonía. Sus conclusiones fueron que existe vulnerabilidad en factores como: “tensión”, “promoción profesional”, “características extrínsecas de status” y “monotonía laboral”, por problemas de contexto organizacional, distribución y equilibrio laboral, añadiendo a ello un reconocimiento profesional no acorde al personal de salud.

Cárdenas, Velasco y Fabela, (2012), realizaron la investigación “*Desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género*”, tuvo como objetivo, identificar el desempeño profesional del personal de enfermería que labora en instituciones de salud de la ciudad de Toluca, México, a partir de su condición de género femenino. La metodología que usó fue un estudio de enfoque teórico referido a la sociología de las profesiones, de tipo exploratorio con abordaje cualitativo. Tuvo como resultados, el desempeño profesional, la satisfacción y el reconocimiento laboral de las enfermeras entrevistadas se vinculan a situaciones de género, tales como liderazgo, toma de decisiones, o salarios. Llegando a la conclusión que el personal profesional de enfermería aún no cuenta con el reconocimiento laboral acorde a su desempeño profesional, ni con el liderazgo que impacte en la autonomía profesional, lo que las limita en la toma de decisiones gerenciales y poseer un bajo estatus profesional.

Cifuentes (2012), realizó la investigación titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención, Bogotá”, tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las 14 características sociodemográficas y laborales que tienen relación. La población fue de 105 profesionales de enfermería. Se utilizó el cuestionario Font-Roja. Se obtuvo los siguientes resultados: los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos relativos a la relación interpersonal, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos, en relación al género. Se obtuvo como conclusión que las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. En relación a la edad se evidenció que los enfermeros (as) mayor o igual a los 37 años, se mostraron más insatisfechos respecto a su trabajo, la competencia profesional y la relación interpersonal con sus jefes.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Marcelo (2018), realizó la investigación “*Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, en abril 2018*”. Tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería. La metodología que usó fue un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal, y observacional. Tuvo como resultados que el nivel de satisfacción laboral fue bajo (88.1%). Con respecto a la dimensión condiciones físicas y/o confort fue baja (92.9%). En la dimensión: beneficios laborales y/o remunerativos para la mayoría (92.9%) fue calificada como baja; en la dimensión relaciones interpersonales (71.4%) resultó media; en cuanto a la dimensión políticas administrativas fue baja (100%); la dimensión desarrollo personal fue calificada como alta (100%); la dimensión desempeño de tareas se determinó como satisfacción media (52.4%), y la última dimensión relación con la autoridad se determinó como baja (63.0%). Obtuvo como conclusión que el nivel de satisfacción laboral es bajo (88.1%), siendo preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y sólo realiza sus tareas por cumplir rutinas.

Sopla (2018), realizó el estudio “*Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de apoyo Gustavo Lanatta Lujan, Bagua y del hospital de apoyo Santiago Apóstol Utcubamba, Amazonas, 2017*”, su finalidad fue comparar el desempeño laboral del profesional de enfermería de los Hospitales de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan y Santiago Apóstol. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo comparativo, de tipo observacional, prospectivo y transversal. Los resultados evidenciaron que los profesionales de enfermería que pertenecen al Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan de Bagua el 77.8 % obtuvo un regular desempeño laboral, el 19.4 % mal desempeño laboral y 2.8 % buen desempeño laboral. Por el contrario, los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba, el 91.7 % obtuvieron un regular desempeño laboral, el 5.6 % buen desempeño laboral y el 2.8 % mal desempeño laboral. Se concluyó que existe diferencia significativa con respecto al desempeño laboral de los profesionales de enfermería de ambas Instituciones.

Cárdenas, Feliciano (2017), realizó la investigación *Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un hospital público junio - julio 2017*, tuvo por objetivo Identificar la satisfacción laboral de los enfermeros en área crítica del Hospital María Auxiliadora; la metodología que usó fue de diseño descriptivo y transversal; la población estuvo conformada por 104 enfermeros. Obtuvo como resultado que el 52% de los enfermeros refirieron sentir insatisfacción laboral y 48% satisfacción; en relación a las dimensiones presentaron insatisfacción en relación con la autoridad, relaciones sociales, políticas administrativas, desarrollo personal y beneficios laborales y/o remunerativos. Sus conclusiones fueron, que los enfermeros de áreas críticas del Hospital María Auxiliadora manifestaron en su mayoría sentirse insatisfechos. La mayor insatisfacción se presentó en relación a las políticas administrativas dadas por parte de la institución, así como sobre los beneficios remunerativos.

Machuca (2016), investigó los “*Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I Essalud - Tingo María 2014*”. Su fin fue determinar la relación de las determinantes de trabajo en el desempeño laboral de los y las licenciadas de enfermería en el Hospital I EsSalud - Tingo María, 2014. La metodología utilizada fue de tipo observacional, prospectivo; transversal. Obtuvo como resultados que la disposición del trabajo, principalmente el sueldo, las bonificaciones, el horario de trabajo y el cumplimiento de las metas programadas se relaciona con en el buen desempeño laboral respectivamente. Se concluyó que el desempeño laboral también depende de la consideración a cargo que se tiene para con el personal de enfermería y se relaciona además con los reconocimientos.

Muñoz (2015), su estudio “*Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima*”, tuvo por objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza. La metodología empleada fue un estudio descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. Teniendo como resultado que existe relación positiva y significativa entre las variables: relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería. Se concluye que las actitudes y la comunicación de los profesionales de Enfermería se relacionan significativamente con el desempeño laboral del área de neonatología Hospital Arzobispo Loayza.

2.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

2.2.1 Enfermería en Centro Quirúrgico

Zabalegui (2003) define como profesional competente en enfermería a aquella persona que utiliza sus conocimientos, habilidades y actitudes para emitir juicios clínicos, solucionar problemas y realizar tareas costo-eficaces. Según el Minsa (2000), la unidad de Centro Quirúrgico son los ambientes, que complementan las salas de operaciones, proporcionan al equipo quirúrgico las facilidades necesarias para efectuar procedimientos quirúrgicos de manera eficaz y eficiente, donde se previenen todo tipo de contaminaciones.

El profesional de enfermería que realiza sus funciones en el área de centro quirúrgico tiene como principal meta lograr el máximo beneficio para el paciente en todo momento; realizando esfuerzos para controlar diversas situaciones fatigantes de forma permanente en centro quirúrgico por la complejidad de procedimientos quirúrgicos que se llevan a cabo. La enfermera se convierte en gestora al realizar sus actividades.

La enfermera gestora vela porque el paciente y la familia alcancen los objetivos terapéuticos previstos para el logro de los mejores resultados, ofrece una atención centrada en la persona y no en la enfermedad, promueve en el paciente y familia la autonomía como pilar fundamental para la recuperación funcional y reincorporación a la comunidad, garantizando el máximo bienestar y minimizando el sufrimiento. (Santiesteban, Cruz, Chacón, Martínez y Santiesteban, 2015)

El enfermero(a) especialista en Centro Quirúrgico, cumple una importante función, ya que realiza cuidados intraoperatorios muy especializados en diferentes tipos de cirugías, según diferentes complejidades en referencia a la situación actual del paciente, en donde desarrolla un modelo de organización y **gestión** que se basa en la planificación de los cuidados y desarrollo de programas de calidad, monitoreo efectivo de las operaciones programadas y realizadas como una forma de medir y evaluar los recursos humanos y logísticos. (Auccasi, 2005).

Es importante recalcar que el enfermero(a) especialista, tiene un ámbito de desarrollo que se enmarca en el ámbito asistencial – administrativo ya que la enfermera de Centro Quirúrgico

tiene un rol preponderante en la organización del quirófano, porque participa en el acto quirúrgico y anestésico (Auccasi, 2005).

Las enfermeras del área de Centro Quirúrgico en el Perioperatorio cumplen diferentes funciones según la función que realizan se clasifican en: Enfermera instrumentista o Enfermera I, la Enfermera circulante o Enfermera II y las Enfermeras de recuperación post anestésica, donde su objetivo es el de garantizar a los pacientes un espacio que proporcione seguridad, confort y eficiencia, reduciendo los riesgos y ofreciendo actividades competentes con un servicio eficiente y de alta calidad.

El profesional de enfermería en el área de Centro Quirúrgico identifica la importancia del trabajo en equipo y mantiene una excelente relación con sus compañeros de trabajo ya que es un área donde participan diversos profesionales competentes con un mismo fin, el paciente.

Esta investigación hace referencia al modelo del cuidado humano propuesto por Jean Watson, donde la teórica considera que el estudio de las humanidades expande la mente e incrementa el pensamiento y el desarrollo personal, siendo pionera en la integración de las humanidades, las artes y las ciencias, definió el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos y con base espiritual, en el que considera el cuidado como un ideal moral y ético de enfermería. El cuidado de los pacientes es considerado un fenómeno social universal efectivo si se practica en forma interpersonal conllevando a la sensibilización de los profesionales, siendo más humanos. (Rivera y Álvaro,2007).

2.2.2 Desempeño Profesional

Urbina (2015) define el desempeño profesional como el comportamiento de la persona que labora, donde refleja sus deberes y obligaciones inherentes en su área de trabajo.

Hose (2013) define el desempeño, como la forma que realizan las diversas funciones los empleados; el empleador los evalúa teniendo en cuenta los siguientes factores: liderazgo, gestión del tiempo, las habilidades organizativas, y la productividad. Complementa que la evaluación debe ser anual y los resultados servirán para la renovación o no del contrato.

Analizando las respuestas de los autores mencionados, se describe que, para Urbina, es el comportamiento real del trabajador, en cambio para Hose, es la *forma* en que los empleados realizan su trabajo y el empleador los utiliza para evaluarlos, en el que considera factores específicos.

Según Urresta (2015) para que los profesionales de enfermería puedan desempeñar sus funciones de manera adecuada, es indispensable la motivación, en el caso contrario de existir insatisfacción en el lugar de trabajo, el rendimiento del personal es insuficiente, por consiguiente, en los centros hospitalarios y diferentes áreas de trabajo es importante fomentar el reconocimiento de logros y aportes de los trabajadores para que, con la satisfacción obtenida, puedan aportar mayor responsabilidad en sus tareas fijadas.

Urresta (2015) coincide con Hose (2013) en que la motivación es útil para el desempeño de las funciones.

Según Ferraro (2001) el desempeño es el conjunto de actitudes, conocimientos y habilidades específicas que hacen a una persona capaz de llevar a cabo un trabajo para resolver un problema particular.

Sotilo (2000) define el desempeño como el conjunto de comportamientos socioafectivos, habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar adecuadamente un desempeño. Considera que una competencia es la capacidad de realizar una acción concreta, disponiendo del conjunto de conocimientos necesarios para su desarrollo (saber), las habilidades o destrezas requeridas para realizarla (saber hacer) y la actitud orientada a su realización y la obtención de un resultado eficiente (querer hacer y hacer eficientemente) que conllevan el éxito en el trabajo.

También Sotilo coincide con Ferraro en que las habilidades específicas permiten un mejor desempeño.

Para la presente investigación el desempeño profesional es el valor que el trabajador aporta a la institución donde labora, según sus funciones designadas, realizándolas con eficacia en tiempo determinado.

2.2.3 Competencias y el Desempeño Profesional

Es importante mencionar que la palabra competencia viene del latín *competere* que significa “responder a”, “ser propio de”, actualmente se entiende como autoridad o capacitación, cualificación, incumbencia y suficiencia (Granero, 2005).

La competencia laboral es la capacidad del trabajador para utilizar sus conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, que ha desarrollado a través de su educación y experiencia laboral para la identificación y solución de problemas que enfrenta en su desempeño en el área de trabajo.

McClelland y Burnham (2003) realizaron estudios que estuvieron orientados al hallazgo de la eficiencia de las personas en el desempeño laboral, reconociendo gran valor al factor humano poseedor del conocimiento, capaz de ponerlo en práctica a favor de los objetivos de la organización. Sentaron las bases para la aplicación de las competencias en la gestión de recursos humanos, siendo actualmente una ventaja estratégica, lograr este alineamiento. Exigen también competencias técnicas/específicas propias de una determinada profesión u ocupación, las competencias genéricas asociadas a comportamientos y conductas.

Romero (2005) determinó competencia al desarrollo de una capacidad para lograr un objetivo dentro del contexto donde se encuentre, haciendo referencia a la capacidad de la persona para llegar a dominar tareas específicas que le permitan solucionar diferentes problemas que se le presentan.

Gordillo (2002) definió que las competencias son aquellos conocimientos, habilidades prácticas y actitudes necesarias para poder ejercer en una actividad laboral, donde considera las competencias metodológicas (conocimientos), competencias técnicas (aplicaciones prácticas), competencias sociales (integración y las competencias individuales responsabilidad).

Rodríguez (2007) quien considera que, para un desempeño laboral competente, el trabajador debe contar con diferentes tipos de competencias, aplicados a diferentes problemas y

situaciones concretas de su área laboral llegando a lograr de manera eficaz, eficiente y efectiva posible, sus funciones, considerando las competencias básicas(educación), las competencias conductuales (habilidades) y las competencias funcionales o técnicas (actividades, exigencias).

Los autores coinciden en la importancia de las competencias, Mc Clelland, complementa el reconocimiento de valorar al factor humano.

2.2.4 Perspectivas del síndrome de Burnout

Desde que Freudenberguer en el año 1974 realizará los primeros estudios sobre el síndrome de burnout, diferentes autores han elaborado teorías explicativas que puedan sustentar su etiología de manera satisfactoria y poner de manifiesto sus consecuencias negativas sobre la persona (Gil-Monte, 2006).

Según Tonon (2004) estas teorías parten de la psicología clínica, la psicología social y la psicología de las organizaciones.

Gil - Monte y Peiró (1997) han afirmado que el síndrome puede estudiarse desde dos perspectivas: clínica y psicosocial:

Perspectiva clínica.

Para Burich (Buzzetti, 2005) esta perspectiva se adoptó desde las primeras investigaciones sobre este concepto, y fue propuesta por Freudenberguer. Desde esta postura este síndrome es considerado como un estado de cansancio físico, emocional y mental, producto de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de personalidad y gatillado por el estrés en el trabajo. A pesar de ello, en la actualidad se ha encontrado mayor evidencia que da soporte a teorías de carácter psicosocial.

Fornés (2002), Se caracteriza por una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral. Sería el resultado de gastarse por la pretensión persistente de la persona hacia un conjunto de expectativas inalcanzables, lo cual lleva a la frustración.

Perspectiva psicosocial.

Esta perspectiva considera al síndrome como un proceso que se desarrolla por interacción de características del entorno laboral y personales. Asimismo, señalan que el síndrome se presenta como resultado de la exposición al estrés laboral durante prolongados períodos de tiempo (Chacón y Grau, 1997).

Maslach y Jackson (1986), lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes. Los estudios de Maslach y Jackson (1981, 1985 y 1986) defienden que burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional.

2.2.5 Dimensiones del desempeño profesional

Según el manual de Competencias Laborales para la mejora del Desempeño de los Recursos Humanos en Salud (Minsa, 2011) considera las competencias cognitivas, competencias actitudinales-sociales y competencias de capacidad técnica.

- **Competencias Cognitivas**

Es el conjunto de habilidades mentales operacionales, donde la persona incorpora la información aprendida a un sistema de conocimientos que tengan sentido.

Se aprende de forma empírica o teórica y los conocimientos son procesados de acuerdo con las experiencias vividas, siendo ésta la base cognitiva que permite perfeccionar las tareas o acciones; además estas se activan para poder analizar y comprender la información recibida donde se procesa y se estructura en la memoria, es decir se percibe como un objeto de procesamiento de la información teniendo en cuenta diversas capacidades de:

-Alcanzar y comprender bases teóricas de las diferentes patologías, utilizar los conocimientos teóricos adquiridos a la práctica y así poder resolver problemas en nuevos entornos.

- Enfrentarse a la complejidad a partir de un conocimiento para tomar una decisión oportuna para cuidar la integridad del paciente, así como habilidades de aprendizaje que admitan nuevos estudios de manera autónoma.
- Conocer las normas legales del actuar del cuidado del paciente y evaluar la necesidad del paciente según su patología.
- Conocer, analizar y resolver problemas comunes que pueden ocurrir, interpretar y correlacionar la evolución del paciente y así planificar los cuidados de enfermería.
- Proponer y seleccionar las características individuales de cada paciente.
- Equipar y hacer funcionar óptimamente los instrumentos y equipamientos de cada servicio.
- Interpretar signos y síntomas de los pacientes según necesidades.
- Valorar, planificar y ejecutar los cuidados de enfermería según patología del paciente para luego plasmarlas en las notas de enfermería.
- Realizar proyectos de investigación y desarrollo en ámbito de salud, que abarque el diseño y ejecución de estudios, análisis de resultados y generación de conclusiones.

Las capacidades cognitivas nos permiten realizar diferentes actividades tales como percibir, pensar, aprender, recordar, hablar, comprender lo que nos dicen, lo que se escribe o se lee, emitir juicios o conceptos, analizar y razonar, identificar y reconocer objetos o personas, etc. (González y Wagenaar, 2003).

- Competencias actitudinales-sociales

Son las habilidades que poseen algunas personas y las desarrollan en su entorno, donde se desenvuelven de forma satisfactoria.

Las personas tienen una disposición de ejecutar diversas tareas o acciones, que son generadas por motivaciones, conocimientos y experiencias vividas. Para identificar estas competencias es importante analizar algunos comportamientos que tienen los profesionales de la salud entre ellos:

- Brindar soporte emocional a la familia y capacidad de comunicación (comprender y expresarse correctamente).

-Tomar decisiones y adaptarse a situaciones nuevas, preparación psicológica al paciente antes de cada procedimiento.

-Relaciones interpersonales con los pacientes; familiares y equipo de trabajo, aplicar los principios éticos de su profesión y el trabajar con un equipo multidisciplinario.

Según Rivadeneira (2013) las competencias actitudinales, hacen referencia al saber ser/saber actuar, siendo los valores actitudinales positivos, la proactividad, creatividad, confiabilidad, flexibilidad, resiliencia, empatía, confianza en sí mismo, solidaridad, comprensión, relaciones ínter e intrapersonales para mejorar el desempeño, y los valores actitudinales negativos son los candados mentales.

Según Bisquerra (2019) la competencia social es la capacidad que permite mantener con otras personas buenas relaciones, lo cual implica dominar las habilidades sociales básicas, habilidad de comunicación efectiva, respeto, actitudes prosociales, asertividad, etc.

- Competencias de capacidad técnica

Son las habilidades que están específicamente implicadas al realizar las correctas funciones específicas, conllevando al éxito de la ejecución técnica del puesto. Su definición es variable, de acuerdo con la tecnología de la institución. Entre ellas se puede mencionar el conocimiento de:

-Las técnicas correctas para la aplicación del tratamiento terapéutico.

-Las técnicas correctas para la preparación de los medicamentos, conocimientos de las normas de bioseguridad.

-Aplicación de los diez correctos para la administración de medicamentos en todos los procedimientos. Conocimiento y aplicación de las medidas de asepsia en la realización de los procedimientos.

2.2.6 Evaluación del desempeño

Para realizar la medición del desempeño laboral, es necesario que los trabajadores sean evaluados a través de los diferentes indicadores de desempeño. Existen diversos indicadores que

facilitan determinar de manera efectiva y eficiente la labor de los trabajadores en el logro de sus objetivos cumpliendo con la Institución.

Según Ibáñez (2000) hay varias razones para evaluar al personal.

La evaluación, ofrece una importante información, favoreciendo en tomar decisiones de promoción y remuneración, a la vez ofrece una oportunidad para que el supervisor y su subordinado coordinen y revisen el comportamiento relacionado con el trabajo que realiza la persona. La mayoría de los trabajadores, necesitan y desean una retroalimentación con respecto a su desempeño

La evaluación del desempeño del profesional permite que la persona a cargo o jefe(a), desarrolle un plan para poder corregir las diferencias con respecto a la evaluación y así poder reforzarlas. Finalmente, la evaluación puede y debe ser parte de un proceso de planeación de desarrollo del trabajador en la Institución, porque ofrece una buena oportunidad para revisar los planes de mejora del personal mejorando sus potencialidades.

En las Instituciones de Salud la evaluación en Enfermería sería beneficioso porque se podría promover e incentivar el buen desempeño en sus diferentes áreas de trabajo, considerando muy importante la retroalimentación y la realización de un plan que conlleva a un fin común el bienestar del paciente, un buen trabajo del profesional que lo incentive a seguir mejorando y un reconocimiento de la Institución.

2.2.7 Importancia de la evaluación del personal

La evaluación del personal puede determinar incrementos en los sueldos por méritos y otros ajustes salariales. En la importancia de la evaluación se puede destacar, según Ibáñez (2000) que:

Permite determinar el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo del personal, a la vez evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la institución. Es importante también, porque permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre el jefe y los trabajadores.

El evaluar al personal, se convierte en una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos.

Finalmente, facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos y promueve el estímulo a la mayor productividad, logrando una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.

Es importante considerar la evaluación de desempeño de las Enfermeras del área de Centro Quirúrgico, dicha profesión, se dedica al cuidado de la persona, familia y la comunidad.

Es necesario el desarrollo y la defensa de actitudes y capacidades en el bien del ser y hacer, obteniendo un profesional capaz, humano, solidario, crítico, responsable y creativo en sus actividades y de esta forma dichas cualidades logren a la vez satisfacer las necesidades de las personas que se encuentran sanas y enfermas.

2.2.8 Ventajas de la evaluación del desempeño

Según Ibañez (2000) la evaluación del desempeño permite mejorar el rendimiento en el trabajo, a la vez detectar posibles errores de asignación de personal, determinando necesidades de reubicación, lo cual contribuye apoyar la investigación de necesidades de capacitación y desarrollo del personal.

Además, sirve como una oportunidad de retroalimentación para el trabajador, respecto a cómo está y cuáles pueden ser sus proyecciones en la empresa.

Por consiguiente, concilia al profesional en los aspectos que necesita mejorar, para la efectiva realización de su labor; a los jefes sobre su responsabilidad de conducir y administrar los recursos humanos asignados, proporcionándoles un medio para desarrollar y alcanzar la ascendencia sobre las mismas.

Comprueba la eficiencia y determina la efectividad del proceso de selección del personal, conociendo el potencial humano de la empresa, proporcionando a la autoridad competente la información que esta requiera para la toma de decisiones en política de administración y desarrollo de personal (Ibañez, 2000).

Los síntomas psicosomáticos

Se manifiestan por; dolores de cabeza, fatiga crónica, úlceras o desordenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión y en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales.

Los síntomas conductuales

Se manifiestan por: Ausentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad de relajarse, etc.

Los síntomas emocionales

Se manifiestan por; el distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende, la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad. Es también frecuente, la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciéndose así un descenso del rendimiento laboral, al mismo tiempo, le surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso de su autoestima.

Los síntomas defensivos

Se manifiestan por la negación emocional como un mecanismo que utiliza el profesional para poder aceptar sus sentimientos, negando las emociones anteriormente descritas cuyas formas más habituales son: negación de las emociones, ironía, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas.

2.2.9 Satisfacción Laboral

Paz y Piedrahíta (2007) afirman que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propia labor, donde dicha actitud se basa en las creencias y valores que el profesional desarrolla en su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las

características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

El trabajo abarca un papel muy importante en la vida del ser humano, los profesionales de Enfermería del área de Centro Quirúrgico no escapan de ello ya que se encuentran en un área crítica y es necesario e indispensable conocer su estado de Satisfacción laboral, existen diversos autores que definen el término Satisfacción entre ellos se destacan:

Newstrom y Davis (2002) definen satisfacción laboral como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo.

Por otro lado, Muñoz (1990) considera a la satisfacción laboral como una sensación de bienestar que experimenta una persona o trabajador al realizar un trabajo que realmente le interesa, en un ambiente que le permite estar muy a gusto, dentro de una institución u organización, resultándole atractiva donde puede recibir compensaciones psico-socioeconómicas estando de acuerdo con sus expectativas respectivas.

Otra definición de satisfacción laboral es considerarla un constructo que contiene diversas dimensiones que van a depender de las características individuales de la persona o trabajador, así como también de las características y especificidades de las actividades del trabajo que está realizando (Loitegui, 1990).

Gibson y otros (1996) satisfacción laboral, es la predisposición que los trabajadores manifiestan con respecto a sus funciones o actividades, donde sus percepciones acerca de su trabajo están basados en factores relativos al ambiente donde se desarrolla, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Para Gibson y otros (1996), Newstrom y Davis (2002), Muñoz (1990) y Loitegui (1990) coinciden con el concepto de satisfacción laboral al referirse a la percepción de los trabajadores donde está presente el término motivación y actitudes, de ello dependerá las compensaciones o incentivos que reciben los trabajadores de las diferentes organizaciones.

El tema de satisfacción laboral, actualmente es de mucho interés en temas de investigación, para este estudio es considerado importante el grado que existe en la percepción de los trabajadores, ya que es importante considerar las actitudes y la motivación de las enfermeras del área de Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa que están expuestas a diferentes factores internos y externos.

2.2.10 Teorías de Satisfacción

Teoría de los dos factores

Dentro de las teorías que más influencia tiene la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (como se citó en Pérez y Fidalgo,1995) denominada teoría de los dos factores, donde se puede mencionar a los factores intrínsecos (factores motivadores) y los factores extrínsecos (factores higiénicos).

- Factores higiénicos o factores extrínsecos

Estos factores, considera las condiciones que rodean al trabajador en su labor, dentro de los cuales se pueden mencionar a las condiciones físicas y ambientales del trabajo, los beneficios sociales ,el salario, las políticas de la empresa, el tipo de dirección o el tipo de supervisión que las personas reciben de sus superiores, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el estatus, el prestigio, la seguridad personal, etc.

Cabe recalcar que estos factores, tienen una limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados, si los resultados fueran óptimos, evitarían la insatisfacción y si fueran deficientes podrían provocar la insatisfacción.

- Factores motivacionales o factores intrínsecos

Estos factores, están relacionados con el cargo y la naturaleza de las tareas que la persona o trabajador realiza, están bajo el control de la misma persona, donde se involucran los sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y de autorrealización, pero dependen netamente de su trabajo realizado.

Hacen referencia al puesto de trabajo (las tareas y las obligaciones relacionadas con éste) produciendo un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales.

El término motivación comprende los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, que se manifiestan por el cumplimiento de las tareas o actividades que son muchas veces un desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, llegan a elevar la satisfacción; por el contrario, si fueran deficientes, podrían provocar la ausencia de satisfacción.

Teoría de adaptación al trabajo

Esta teoría se basa en la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo. Dawis y Lofquist (1984), consideran que los individuos tratan de desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, según un proceso continuo y dinámico, al cual designan adaptación al trabajo.

Los autores destacan dos tipos de correspondencias la primera se caracteriza por los atributos individuales (capacidades y competencias propias y las exigencias de la función, asumiendo la designación de resultados satisfactorios) y el segundo es referido al grado de correspondencia entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales.

Según esta teoría es posible considerar los siguientes enunciados:

1. La adaptación de la persona al trabajo se da por los resultados satisfactorios y la satisfacción del individuo con relación al trabajo.
2. Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales necesarias para el desempeño de la función, implicando las recompensas y las necesidades individuales;
3. La satisfacción en el trabajo depende también de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, relacionando las competencias individuales y las competencias requeridas.

4. Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo.
5. Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.
6. Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del trabajador de la organización (despido o abandono de la organización).

Esta teoría considera que la satisfacción en el trabajo resulta de una discrepancia, a nivel individual, entre las necesidades y los valores que la persona presenta a través del desempeño de la función y, lo que efectivamente acontece. (Dawis y Lofquist, 1984).

Teoría de los eventos de situaciones

Según Quarstein, McAfee y Glassman (1992) esta teoría se basa en la satisfacción en el trabajo, resultado de dos factores entre ellas las características de situaciones y los eventos de situaciones. Las características de situaciones están relacionado al trabajo, donde la persona, analiza por antes de aceptar desempeñar su función (el salario, las oportunidades de desarrollo profesional, las condiciones de trabajo, las políticas de la empresa, etc.).

Los eventos de situaciones, es verificado una vez iniciado el desempeño de su función, donde la persona, encuentra a lo largo de su trabajo situaciones que son favorables y otras desfavorables, como la existencia de una cierta autonomía en el desempeño de la función puede ser evaluada por el individuo como una situación positiva del trabajo; en comparación con el salir después del horario de trabajo, contribuyendo a una apreciación negativa de su función.

Esta teoría, se basa en saber por qué algunos trabajadores que desempeñan funciones con características favorables manifiestan una baja satisfacción en el trabajo y por qué otros trabajadores con características de salarios similares revelan mejores niveles de satisfacción. Peiró y Prieto (1996), consideran que la satisfacción en el trabajo es el resultado de las diferentes respuestas emocionales frente a situaciones a la cual el trabajador se encuentra expuesto.

2.2.11 Dimensiones de Satisfacción Laboral

Según Palma (2004) la satisfacción laboral tiene las siguientes dimensiones.

-Condiciones físicas y/o confort

Elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo, considerando el confort, el cual está dado por las condiciones de comodidad de la organización, se puede mencionar a la ventilación, iluminación, limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los trabajadores, se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a la (amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio).

Según Davis (2001) son las condiciones que se ofrecen al trabajador dentro de un ambiente caracterizado por buenas condiciones, disposición de los elementos y el desenvolvimiento durante la jornada laboral, logrando la armonía entre el trabajador y el lugar de trabajo, contando con las condiciones mínimas pero necesarias.

-Beneficios laborales y remunerativos

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico que recibe como pago por la actividad que realiza, si son justas y equitativas.

Se desarrolla una mayor satisfacción, porque va en proporción a su desempeño, si estas fueran inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, creando un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que puedan afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

El salario, es la medida que se le ofrece al trabajador, siendo una remuneración acorde y justa con desempeño, llegando a satisfacer las necesidades individuales y colectivas (Davis, 2001).

- Políticas administrativas

Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador, las cuales son lo suficientemente amplias, estables y flexibles para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y deberían ayudar a resolver o prevenir problemas específicos.

El líder conductor de los recursos humanos es importante para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

-Relaciones interpersonales

Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. En Enfermería prevalece el modelo funcional y trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, donde se facilita la participación y el compromiso de los profesionales.

Davis (2001) las relaciones interpersonales son un factor fundamental dentro de la institución, porque en la medida que el trabajador se relaciona con los demás, actúa con mayor armonía y equilibrio.

-Desarrollo personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento.

El trabajador debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo, manteniendo su capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional prestando servicios de calidad, evitando la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.

-Desempeño de tareas

Es requerido para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

-Relación con la autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

Tabla 1. Resumen de dimensiones de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral (Palma 2004)	Condiciones físicas y/o confort
	Beneficios laborales y remunerativos
	Políticas administrativas
	Relaciones interpersonales
	Desarrollo personal
	Desempeño de tareas
	Relación con la autoridad

2.2.12 Importancia de Satisfacción Laboral

Es importante considerar que los profesionales de la salud (Enfermería) pasan gran parte de su vida en el trabajo, desempeñando diversas funciones, los cuales a veces son realizados en servicios críticos como el área de Centro Quirúrgico, por eso es importante destacar como se encuentra el profesional de la Salud, que labora en el bienestar del paciente, familia y comunidad.

Figueiredo et al. (2012) afirman que la calidad del servicio en las Instituciones (hospitales) es uno de los principales objetivos y de los profesionales que se desempeñan en ellos y a pesar de ello, las políticas de gestión hospitalaria no generan congruencia entre las metas de la organización y la satisfacción de los trabajadores, siendo importante realizar un rediseño de estas.

Las instituciones en salud a nivel Nacional tienen diferentes metas fijadas, donde consideran importante la productividad de sus trabajadores y por ende la satisfacción en el trabajo donde se desempeñan, pero lamentablemente aún existen deficiencias para poder concretarlas al 100%.

Chiang, Salazar y Núñez (como se citó en Schneider, 1985) afirman que existen dos razones al querer explicar la atención dedicada a la satisfacción laboral. La primera, consiste en la satisfacción en el trabajo, que es un *resultado* importante de la vida organizacional; y la segunda, es considerada como un *predictor* significativo de las conductas disfuncionales importantes, tales como: el ausentismo y el cambio de puesto u organización.

El personal de Enfermería también podría presentar dichas conductas al no sentir satisfacción en cuanto a sus actividades.

Alba, Salcedo, Zarate e Higuera (2008) consideran también que el mantener los niveles altos de satisfacción laboral fomentaría a mejorar los procesos, mantener el trabajo en equipo, incrementar la calidad de la atención de enfermería, así como también el rendimiento de su productividad y, en consecuencia, la satisfacción de los usuarios. Es importante destacar que la importancia de la satisfacción laboral del personal de Enfermería contribuye a la mejora de la salud física y mental de los pacientes que se encuentran a su cargo, y para ello el personal también debería sentirse satisfecho

2.3 Definición de términos básicos.

Factores laborales: Comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo.

Satisfacción Laboral: conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

Servicio Crítico: situación en el cual la persona está en riesgo momentáneo o continuo de perder la vida o deterioro importante de la calidad de vida por una condición específica configurando un estado de gravedad persistente que requiere monitorización y tratamiento continuado.

Entrenamiento: es el aprendizaje que se desarrolla en el lugar de trabajo para mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Capacitación: conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

Percepción: es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno.

Calidad de Servicio: grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios, supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio.

Motivación: implica estados internos que dirigen el organismo hacia metas o fines determinados; son los impulsos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones persistiendo en ellas para su culminación.

Rendimiento: es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados.

Productividad: medir la productividad está basado en el tiempo de hospitalización, los días de recuperación post quirúrgica, la premura de los diagnósticos exactos, la cantidad de exámenes de laboratorio, rayos x, etc.

Salario: dinero que recibe una persona de la empresa o entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

H1= Existe relación significativa entre el Desempeño profesional y la Satisfacción laboral de las enfermeras del área de Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa 2020.

H0= No existe relación significativa entre el Desempeño profesional y la Satisfacción laboral de las enfermeras del área de Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa 2020.

2.4.2 Hipótesis específica

- El desempeño laboral de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, es adecuado.
- La satisfacción laboral de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, es adecuada.
- Existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las condiciones físicas y/o confort en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- Existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con los beneficios laborales y/o remunerativos en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- Existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las políticas administrativas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- Existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las relaciones interpersonales en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- Existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con el desarrollo personal en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- Existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con el desempeño de tareas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

- Existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con relación con la Autoridad (jefe directo) en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

2.5 Variables

Variable1: Desempeño Profesional

Variable 2: Satisfacción Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque y diseño de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, consideró poner a prueba en la realidad de estudio las hipótesis planteadas en cumplimiento de los objetivos establecidos, para lo cual se emplearon métodos estadísticos y numéricos de reporte de datos. El tipo de investigación correspondió al nivel descriptivo correlacional puesto que pretendió establecer la relación entre las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

3.2 Población y muestra de estudio

La población de estudio estuvo constituida por 30 Licenciadas de Enfermería del área de Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa. La muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia.

El diseño del presente estudio es no experimental, considerando que no manipula intencionalmente las variables. Asimismo, fue de corte transversal porque los datos fueron tomados en un solo momento y por única vez. Estudio descriptivo correlacional porque buscó establecer la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral. La muestra fue conformada por el 100 % de profesionales de enfermería del área de Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa

3.2.1 Criterios de Inclusión

Todas las enfermeras asistenciales que aceptaron participar voluntariamente de la presente investigación.

3.2.2 Criterios de exclusión

- Enfermeras que no pertenecían al área de Centro Quirúrgico.
- Cabe recalcar que el número de enfermeras que cumplieron los criterios de inclusión son 30.

Considerando el tamaño de la población de estudio, fue el 100% de la misma, es decir a 30 enfermeras

3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta, se usaron como instrumentos dos cuestionarios tipo Lickert, los cuales estuvieron dirigidos a las enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa.

Para medir el desempeño profesional se utilizó como instrumento un cuestionario elaborado y validado por la autora Chumpitaz Jenny (2017) como parte de la tesis titulada Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del Servicio de Gineco –Obstetricia del Hospital de Ventanilla, Lima, Perú. Las respuestas se midieron en una escala tipo Lickert con 3 alternativas de respuesta para cada ítem, a los cuales se les asignó los valores que se muestran a continuación.

Tabla 2. Escala de valoración de desempeño profesional.

<i>Escala</i>	<i>Valor</i>
<i>Nunca</i>	<i>0</i>
<i>Algunas veces</i>	<i>1</i>
<i>Frecuentemente</i>	<i>2</i>
<i>Siempre</i>	<i>3</i>

El cuestionario consta de 21 enunciados que miden las 3 dimensiones del desempeño profesional cuales se encuentran agrupadas en:

- **Competencias cognitivas (3 indicadores)**

Espíritu emprendedor e innovador (2 ítems).

Solución de problemas (2 ítems).

Capacidad de organización y planificación (4 ítems)

- **Competencias actitudinales y sociales (3 indicadores)**

Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente (4 ítems)

Compromiso ético (2 ítems)

Trabajo en equipo (1 ítems)

- **Competencias de capacidad técnica (2 indicadores)**

Hábitos de pensamiento (2 ítems)

Actitud frente al trabajo (4 ítems)

Este instrumento fue validado estadísticamente, utilizando el Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información obtenida con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido muestra resultados similares.

Para medir la satisfacción laboral, se utilizó un cuestionario de Satisfacción laboral SL-SPC. Este cuestionario consta de 36 preguntas, cada una de las cuales se valora mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción, entonces, puntúa desde 1 (mínima satisfacción) a 5 (satisfacción máxima). De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 36 (mínima satisfacción laboral) hasta 180 (máxima satisfacción laboral). El Cuestionario, explora 7 dimensiones, que determinan la satisfacción laboral de los profesionales, dicho cuestionario fue validado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC, con una fiabilidad de alfa de crombach = 0.72.

Tabla 3. Escala de valoración de Satisfacción Laboral

<i>Escala</i>	<i>Valor</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>1</i>
<i>En desacuerdo</i>	<i>2</i>
<i>Indeciso</i>	<i>3</i>
<i>De acuerdo</i>	<i>4</i>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	<i>5</i>

3.4 Descripción de Procedimiento de recolección de datos y análisis

La Recolección de los Datos, se realizó por la investigadora, en el Hospital Nacional Santa Rosa (MINSA)- Pueblo Libre. El Proceso de recolección de datos se realizó en el área de Centro Quirúrgico, del año 2020, se obtuvo la autorización de la Jefa de Enfermera del servicio y el consentimiento informado de los participantes para la Investigación. Esta recolección de datos se realizó a través de los instrumentos.

Los profesionales, que participaron en la Investigación, fueron informados previamente, acerca de los beneficios, y los riesgos que predispone, respetando sus principios bioéticos de su persona como la autonomía, el respeto, la no maleficencia y la beneficencia.

Posteriormente se procedió a la aplicación de los cuestionarios, los cuales se aplicaron según la disponibilidad de tiempo, ya que las enfermeras trabajan con sistema de turnos rotativos, se les pidió a los profesionales de Enfermería que respondan las encuestas con la respectiva veracidad en el proceso de Investigación, que está respaldada por el consentimiento informado (Anexos) cumpliendo las normas de ética y la confidencialidad de los datos obtenidos.

El proceso de recolección de datos se inició y culminó en el mes de octubre del 2020. Una vez obtenida la información, la organización de datos se realizó a través de una matriz de tabulación, que permitió realizar un mejor análisis de la información obtenida, para lo cual se empleó el paquete estadístico SPSS, versión 21.0, para Windows. Para correlacionar las variables se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado.

Los resultados se presentan en tablas y gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva.

Se explicó la importancia del estudio y su aceptación fue de manera voluntaria y se brindó las indicaciones correspondientes, para el desarrollo de la encuesta, agradeciendo su colaboración.

3.5 Lugar de ejecución

El presente estudio se ejecutó en el Hospital Santa Rosa ubicado en el distrito de Pueblo en Lima, Perú, su nivel de complejidad es de tipo III-1, que lo cataloga como un hospital de Alta complejidad. Su centro quirúrgico cuenta con cuatro salas en el primer piso y dos salas operatorias en el quinto piso además de salas de recuperación en el primer y quinto piso. Se brinda los servicios de cirugía en las especialidades de traumatología, oncología, ginecología, urología, pediatría, oftalmología y cirugía general.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

Los resultados se presentan en las siguientes tablas y gráficos:

Tabla 4. Datos Generales de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020.

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 20 y 30 años	4	13,3
	De 31 y 40 años	6	20,0
	De 41 y 50 años	7	23,3
	Más de 51 años	13	43,3
Sexo	Masculino	3	10,0
	Femenino	27	90,0
Cond. Laboral	Nombrado	22	73,3
	Cas	7	23,3
	Otro	1	3,3
Tiempo de servicio	De 1 a 4 años	3	10,0
	De 5 a 10 años	6	20,0
	De 11 años a más	21	70,0
Total		30	100,0

En la Tabla 4 se observa que el 43,3% del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, tienen más de 51 años de edad, 90% son de sexo femenino y el 70,0% tienen más de 11 años de actividad laboral. Respecto a la condición laboral, el 73,3% son nombrados.

Tabla 5. Prueba de normalidad Shapiro–Wilk en las variables Desempeño profesional, Satisfacción laboral y sus dimensiones.

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño profesional	0,343	30	0,005
Satisfacción laboral	0,231	30	0,000
Condiciones físicas y/o confort	0,314	30	0,001
Beneficios laborales y/o remunerativo	0,118	30	0,000
Políticas administrativas	0,286	30	0,000
Relaciones interpersonales	0,298	30	0,000
Desarrollo Personal	0,442	30	0,021
Desempeño de tareas	0,283	30	0,000
Relación con la autoridad	0,321	30	0,000

En la Tabla 5 se aprecia el resultado de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk donde en cada una de las variables se aprecia un nivel de significancia de menor a 0,005, determinando que los datos analizados no tienen una distribución normal. En consecuencia, para el análisis de correlación se aplicó la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall considerando que además la naturaleza de variables ordinales.

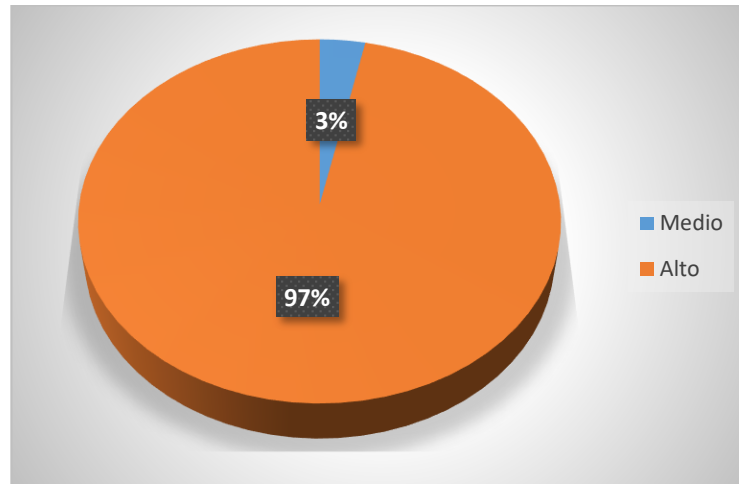


Figura 1. Desempeño profesional de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020.

Cabe indicar que el 96,7% del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa tienen un nivel alto de desempeño laboral y un 3,3% se encuentran en un nivel medio (Figura 1).

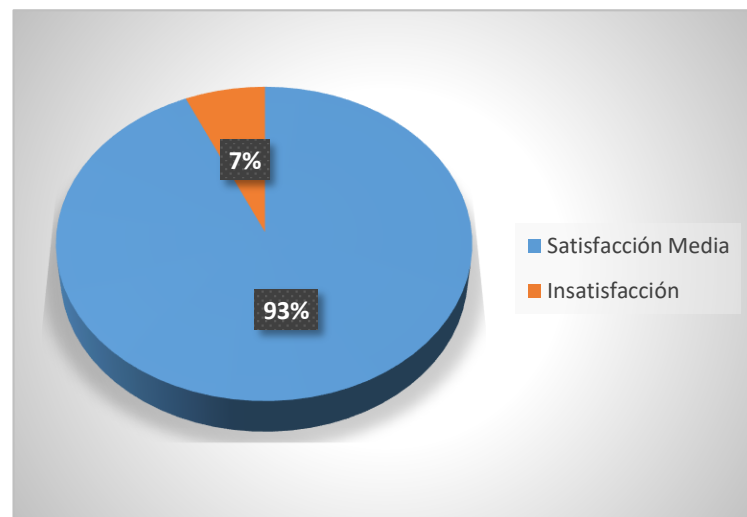


Figura 2. Satisfacción laboral de las enfermeras del área del centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020

Respecto a los niveles de satisfacción laboral se encontró que la mayor cantidad de personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa representado por un 93,3% (28) tienen un nivel medio de satisfacción laboral y el 6,7% (2) se encuentran insatisfechos (Figura 2).

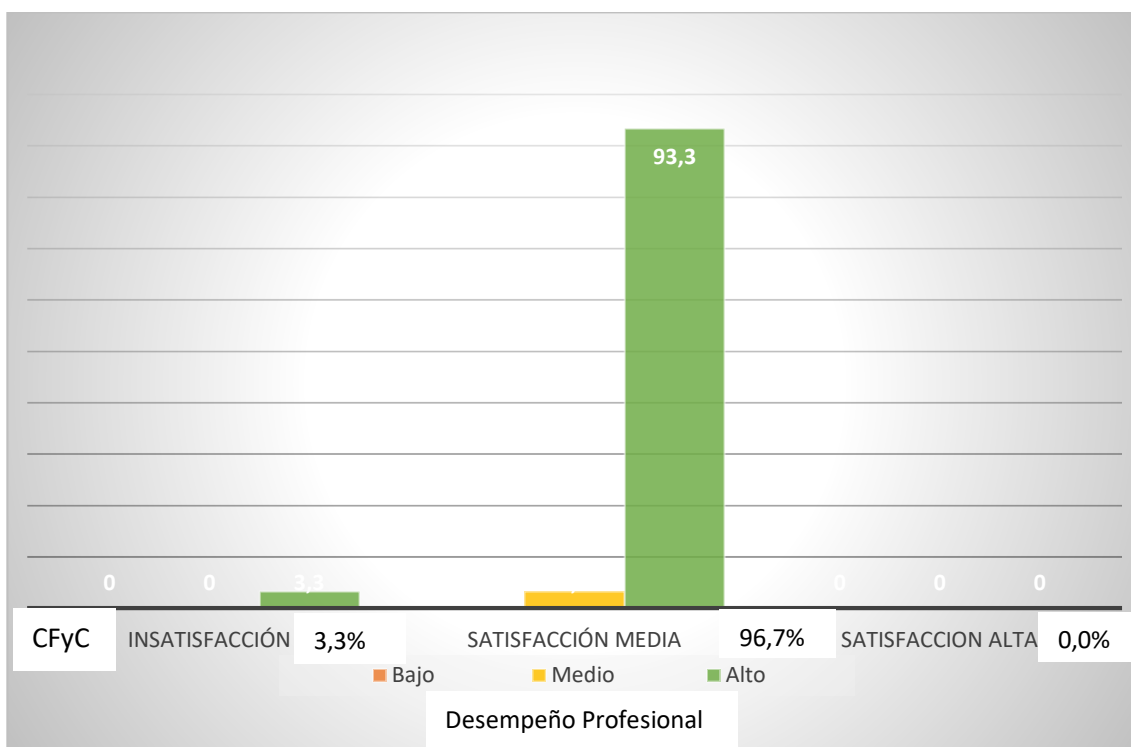


Figura 3. Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral con las condiciones físicas y/o confort de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

La Figura 3, muestra la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y/o confort en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, donde se aprecia como dato relevante que 93,3% de las enfermeras muestra un desempeño laboral alto y al mismo tiempo una satisfacción media en la dimensión condiciones físicas y/o confort.

Tabla 6. Prueba Tau b de Kendall en el desempeño profesional y la satisfacción laboral: condiciones físicas y/o confort en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Tau_b de Kendall	Desempeño Profesional	Condiciones Físicas y/o Confort
Coefficiente de correlación	1,000	-,034
Sig. (bilateral)	.	0,853
N	30	30

En la Tabla 6 se observa que la significancia de correlación de Tau b de Kendall fue de $0,853 > 0,05$ por lo que se determina que no existe asociación entre esta dimensión y las condiciones físicas y/o confort.

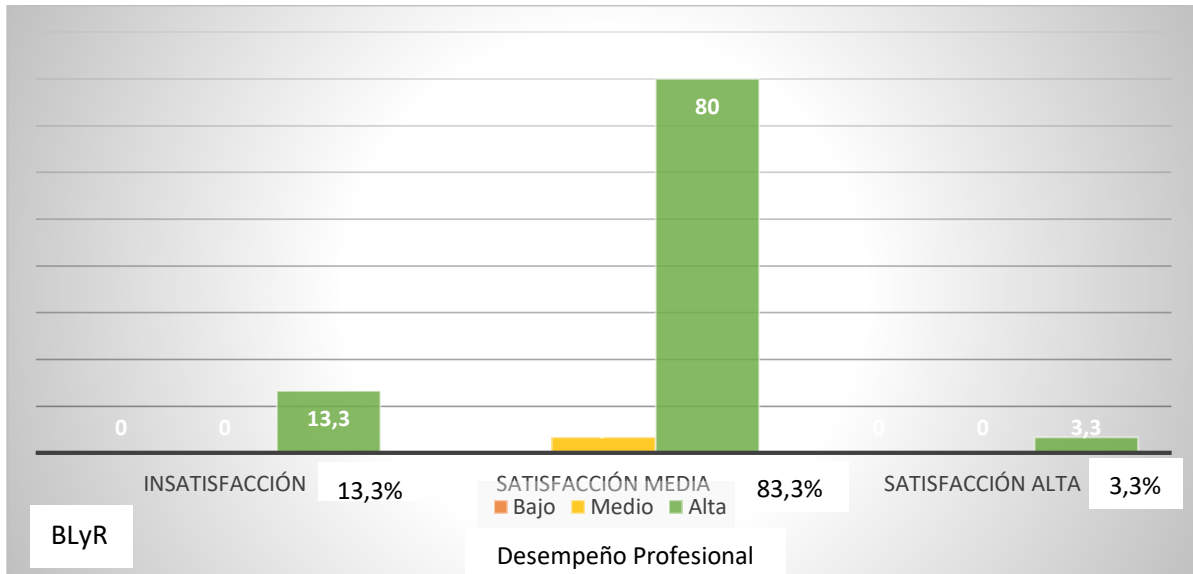


Figura 4. Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral: beneficios laborales y/o remunerativos en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

En la figura 4, se aprecia la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral en su dimensión; beneficios laborales y/o remunerativo en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, observándose que el 80% de los enfermeros, presentan un nivel alto de desempeño profesional, y muestran satisfacción media de beneficios laborales y/o remunerativo. Por otro lado, 13,3% tienen alto desempeño laboral, pero insatisfacción en esta dimensión.

Tabla 7. Prueba Tau b de Kendall del desempeño profesional y la satisfacción laboral: beneficios laborales y/o remunerativos en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Tau b de Kendall	Desempeño Profesional	Beneficios Laborales y/o remunerativo
Coefficiente de correlación	1,000	-,049
Sig. (bilateral)	.	,789
N	30	30

En cuanto a la correlación de Tau b de Kendall, para el desempeño profesional y la dimensión de satisfacción: beneficios laborales y/o remunerativos, la Tabla 7 muestra que el nivel de significancia es de $0,789 > 0,05$, no existe asociación entre estas variables.

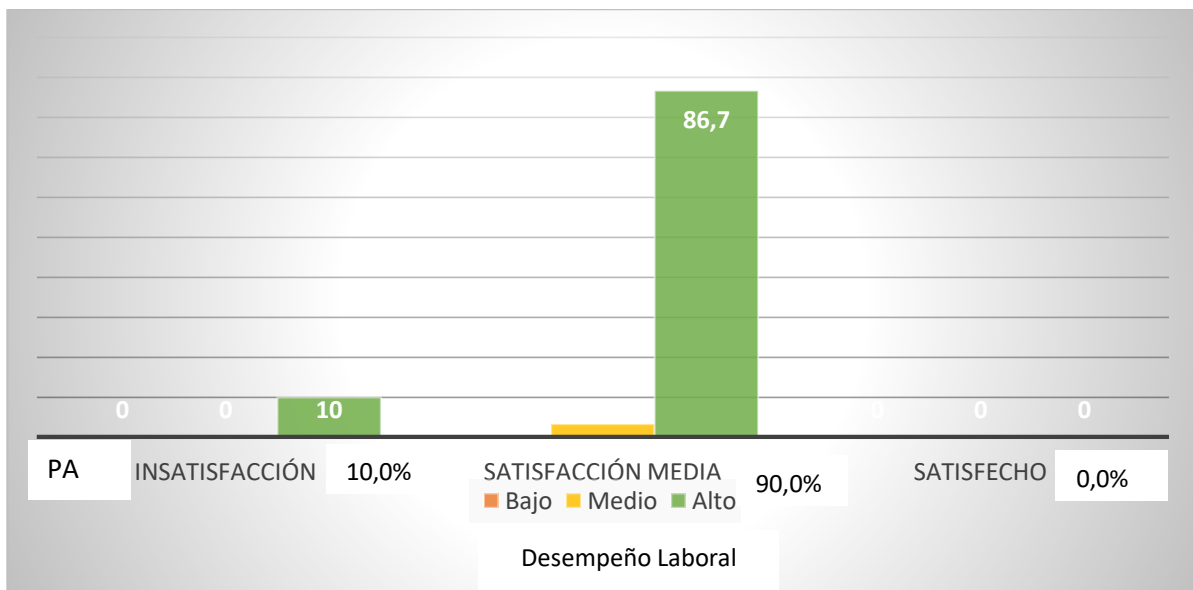


Figura 5. Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: políticas administrativas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa,

la dimensión de satisfacción laboral; Políticas administrativas con el desempeño laboral del personal de enfermería del área en estudio, un 86,7% presentan satisfacción media en las políticas administrativas y presentan un alto nivel de desempeño profesional.

Tabla 8. Prueba Tau b de Kendall entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: políticas administrativas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Tau_b de Kendall	Desempeño Profesional	Políticas Administrativas
Coefficiente de correlación	1,000	-,062
Sig. (bilateral)	.	,739
N	30	30

La tabla 8 muestra el resultado de análisis de correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción con las políticas administrativas en las enfermeras reportándose que la significancia de la prueba de Tau b de Kendall fue de $0,739 > 0,05$ por lo que se determina que no existe vínculo entre estas.

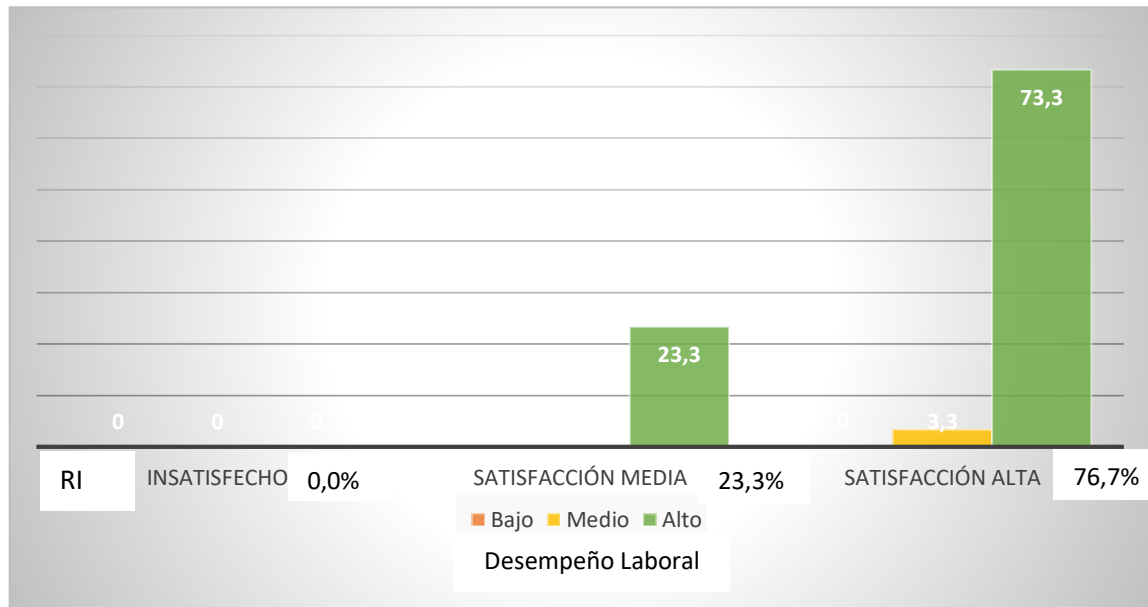


Figura 6. Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral: relaciones interpersonales en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

En la figura 6, se muestra la relación entre la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño profesional del personal de enfermería, donde se aprecia que el 73,3% de los sujetos se encuentran en un nivel alto en relaciones interpersonales, a la vez en un nivel alto de desempeño laboral, se observa además que el 3,3% se encuentran en un nivel alto de relaciones interpersonales y medio en su desempeño profesional.

Tabla 9. Prueba Tau b de Kendall del desempeño profesional y la satisfacción laboral: relaciones interpersonales en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Tau_b de Kendall	Desempeño Profesional	Relaciones Interpersonales
Coefficiente de correlación	1,000	-,102
Sig. (bilateral)	.	,047
N	30	30

En cuanto a la correlación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral en su dimensión relaciones interpersonales la significancia de la prueba de Tau b de Kendall fue de $0,047 < 0,05$ por lo que se determina que si existe asociación significativa entre las mismas (Tabla 9).

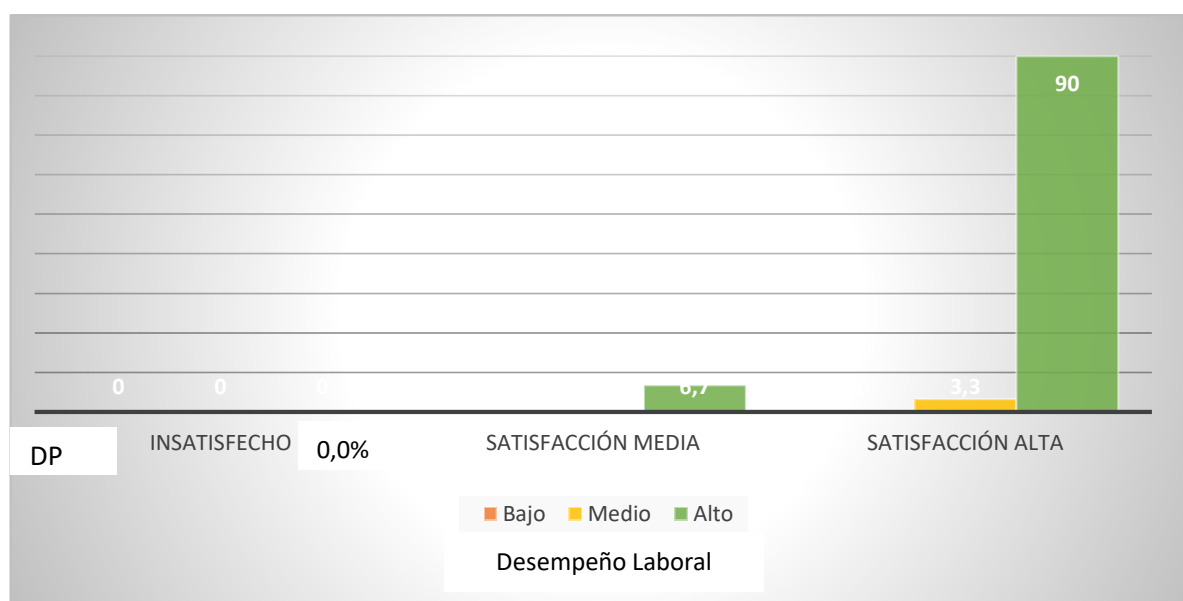


Figura 7. Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: desarrollo personal en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

En la figura 7 se puede observar que el 90% del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa se encuentran en un nivel alto de desempeño laboral a la misma vez que se encuentran en un nivel alto de satisfacción laboral en su dimensión; desarrollo personal.

Tabla 10. Prueba Tau b de Kendall entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: desarrollo personal en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Tau_b de Kendall	Desempeño	
	Profesional	Desarrollo Personal
Coefficiente de correlación	1,000	-,050
Sig. (bilateral)	.	,789
N	30	30

En la tabla 10, se reporta una significancia de Tau b de Kendall de $0,789 > 0,05$ para el análisis de correlación entre el desempeño laboral y la dimensión desarrollo personal de la satisfacción, por lo que se determina que no existe relación entre estas.

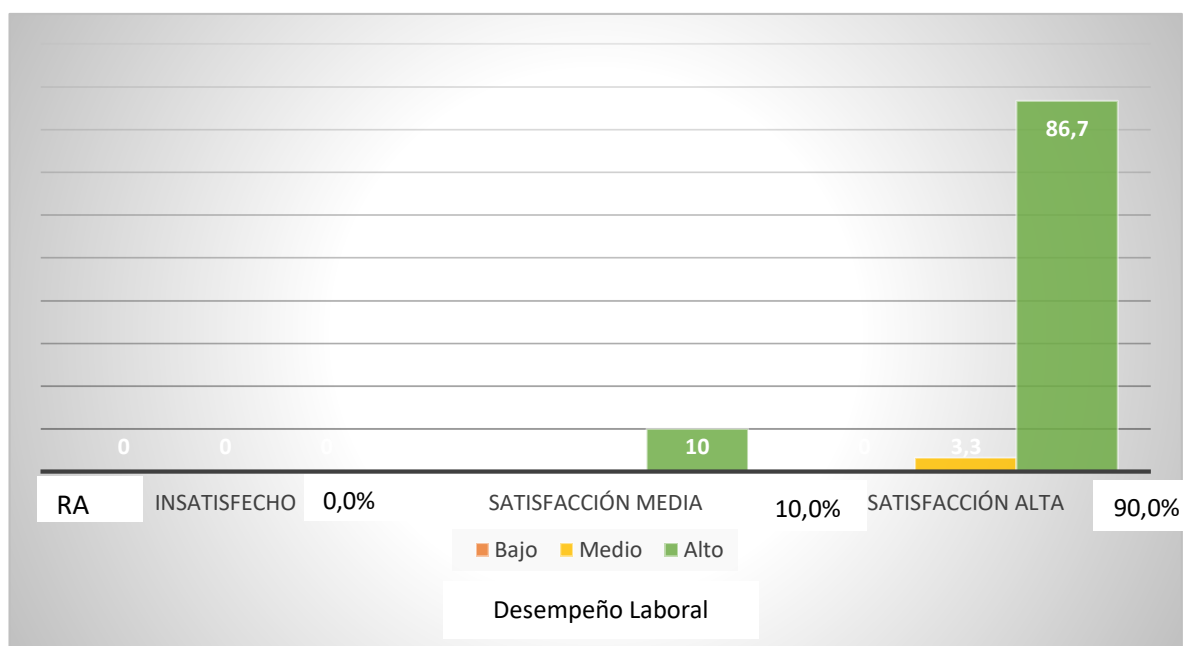


Figura 9. Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: relación con la autoridad (jefe directo) en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Se evidencia que 86,7% de las enfermeras presentan un desempeño laboral alto y una alta satisfacción en la dimensión relación con la autoridad. Por otro lado, el 10% presentó un nivel alto de desempeño profesional y a la vez una satisfacción media respecto a la relación con la autoridad (Figura 9).

Tabla 12. Prueba de Tau b de Kendall entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: relación con la autoridad (jefe directo) en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Tau_b de Kendall	Desempeño Profesional	Relación con la Autoridad
Coefficiente de correlación	1,000	-,062
Sig. (bilateral)	.	,739
N	30	30

En cuanto a la relación entre la satisfacción laboral en su dimensión relación con la autoridad y el desempeño profesional en personal de enfermería se puede observar en la tabla 12 que, la significancia de correlación Tau b de Kendall fue de $0,739 > 0,05$ por lo que se determina que no existe asociación entre esta dimensión y el desempeño profesional

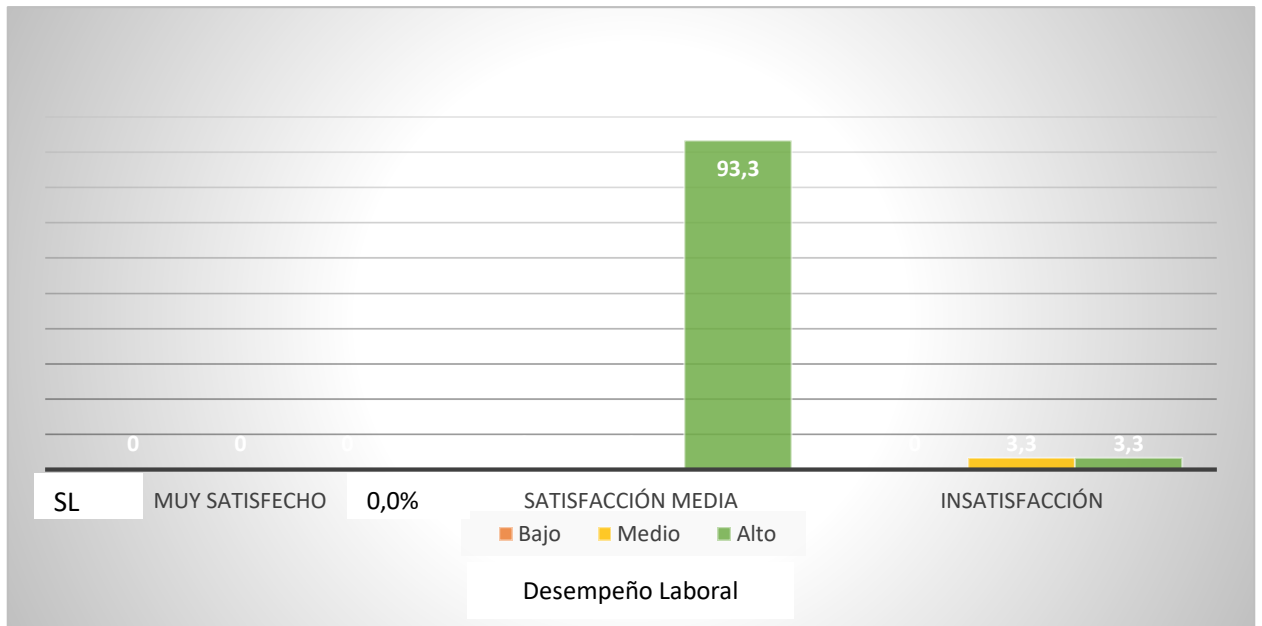


Figura 10. Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020

En general, referente a la relación entre el desempeño profesional con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área del centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, la figura 10, revela que el 93,3% de los participantes presentaron un nivel alto de desempeño laboral y asimismo presentan una satisfacción laboral media.

Tabla 13. Prueba de Tau b de Kendall entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020.

Tau_b de Kendall	Desempeño Profesional	Satisfacción Laboral en el personal
Coefficiente de correlación	1,000	-,695**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	30	30

La significancia de correlación de Tau b de Kendall, entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, fue de $0,000 < 0,05$, por lo que se determina que existe relación entre estas variables analizadas. (Tabla 13).

4.1 Análisis y discusión de resultados

Considerando los resultados que corresponden a los datos generales de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa, quienes participaron en el estudio, se encontró que, en su mayoría son de sexo femenino (90%), mayores de 41 años (66,6%), de condición laboral nombrados (73,3%) y con un tiempo de servicio de 11 años a más (70%). Dentro de estos hallazgos se puede destacar el sexo femenino preponderante como característica principal respaldado por López (2020), Fajardo y Concha (2004) al referirse a la enfermería por ser una profesión eminentemente relacionada al sexo femenino, pues dos hombres por cada diez profesionales mujeres, situación que guarda relación con los datos del presente estudio.

La enfermera en el centro quirúrgico desarrolla un rol fundamental referente a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud del paciente durante las etapas que comprenden el preoperatorio, transoperatorio y postoperatorio, donde aplican técnicas y procedimientos invasivas y no invasivas, lo que configura el desarrollo de competencias de alta complejidad. Su función comprende la valoración, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación del cuidado del paciente desde su rol de enfermero circulante o instrumentista, esta situación demanda la calidad en su desempeño que garantice el desarrollo de las cirugías de cualquier complejidad con eficiencia y eficacia (Escalante, 2017).

Cabe indicar que el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales (Salazar y Ospina, 2019). Esto se hace más indispensable cuando se trata de las profesiones del área de la salud como lo es el caso de la enfermería, pues su objeto de cuidado es el ser humano.

Respecto al desempeño laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital Santa Rosa, en el presente estudio se encontró que el 96,7% de ellas evidencia un nivel alto de desempeño (Figura 1), lo que difiere con los resultados reportados por Muñoz (2019) respecto a un estudio que realizó en las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital de Regional Docente de Cajamarca donde se muestra que la mayoría (52,63%) presenta un nivel de desempeño profesional medio, 26,32% nivel bajo y solo 21,05% alto. Asimismo, los resultados de la presente investigación guardan relación con el estudio de Cabanillas (2019), quien como parte de sus

conclusiones reporta que el 73,91% de las enfermeras instrumentistas de la unidad de centro quirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray ESSALUD Trujillo evidencian un desempeño profesional alto y del mismo modo, también las enfermeras circulantes reportan un alto nivel (69,57%). Estos resultados demuestran que los desempeños laborales pueden tener sus variaciones según los contextos o quizá a la diversidad de factores que podrían ser personales, laborales, entre otros.

En cuanto a la satisfacción laboral, se encontró que una gran mayoría de las enfermeras presenta un nivel medio (93,3%), y solo una minoría muestra insatisfacción (6,7%). Ninguna enfermera alcanzó un nivel alto de satisfacción laboral (Figura 2). Al respecto en un estudio similar realizado por Monteza (2019) en enfermeras del centro quirúrgico de la Clínica Centenario Peruano Japonés se encontró resultados similares donde también la mayoría de las enfermeras presentaba un nivel de satisfacción entre parcial y regular (75%). Cabe indicar que según Robins (2003) la satisfacción laboral se entiende como una actitud positiva que se proyecta del nivel de compromiso que pueda sentir el trabajador, en este caso la enfermera, con respecto a su puesto de trabajo y organización. En este sentido, es necesario identificar los factores que podrían estar impidiendo que las enfermeras en su mayoría puedan alcanzar niveles altos de satisfacción profesional y además implementar estrategias que promuevan mucho más la percepción de satisfacción.

Es indispensable considerar que si un trabajador en cualquier puesto de trabajo está satisfecho va a sentir que es parte de la organización y del servicio donde le toca desenvolverse e interiorizará la necesidad de participar activamente en el desarrollo del trabajo junto al equipo del cual le toca ser parte, esto le hará valorar a su desempeño como algo importante, que va más allá de las actividades rutinarias que le toca cumplir. Así mismo se debe entender que la satisfacción laboral es la percepción individual y agradable que tiene la persona con respecto a su puesto de trabajo.

En el presente estudio se tuvo como objetivo determinar la relación del desempeño profesional con las siete dimensiones de la satisfacción laboral determinadas por Palma (2004), al respecto a continuación se analiza los resultados estadísticos de prueba de hipótesis.

La relación entre el desempeño laboral y la dimensión de satisfacción: condiciones físicas y/o confort muestra una significancia de correlación de $0,853 > 0,05$ por lo que no es viable

rechazar la hipótesis nula, afirmando entonces que no existe relación entre las mismas (Tabla 6). Esto quiere decir que, si bien es cierto el desempeño laboral de la mayoría de las enfermeras es alto, la satisfacción en esta dimensión es media, no existiendo relación entre ellas, pues dicho desempeño es independiente a la percepción de satisfacción en cuanto a las condiciones de comodidad de la organización y del servicio tales como la ventilación, iluminación, limpieza y orden de los ambientes donde ellas desenvuelven su labor diaria.

Según Davis (2001) las condiciones físicas de los ambientes, así como la disponibilidad de los materiales para el trabajo de la enfermera dentro del centro quirúrgico pueden determinar su satisfacción, por lo cual estas siempre deben ser las mejores, buscando generar armonía entre el trabajador y el lugar de trabajo. Según estos resultados existen todavía algunas mejoras que se podrían realizar para lograr una mayor satisfacción respecto a estas condiciones.

Los beneficios laborales y/o remunerativos según Davis (2001) constituyen una dimensión importante de la satisfacción profesional de los enfermeros. Respecto a la correlación de esta dimensión con el desempeño profesional se encontró que el nivel de significancia fue de $0,789 > 0,05$ (Tabla 7), por lo que se determina que no existe asociación entre esta dimensión y el desempeño profesional. Es decir que la variable desempeño profesional es independiente de la satisfacción de la enfermera con los beneficios laborales y remunerativos.

Estos resultados contradicen a lo que Herrera (2009) reportó en su trabajo de investigación realizado en Colombia donde al analizar la asociación entre los índices influyentes del desempeño profesional y satisfacción, el salario obtuvo una significancia estadística ($p= 0,00$), es decir una correlación significativa del desempeño y satisfacción con la remuneración, al respecto Look (1976) citado por Herrera y Manrique (2008) opinan que las remuneraciones guardan relación con el valor asignado al trabajo, lo que permite aproximarse a la definición de políticas de equidad salarial frente al trabajo, en mejora de las condiciones de vida de los trabajadores. Sin embargo, en el presente estudio no se encontró correlación significativa de esta dimensión de la satisfacción con el desempeño profesional y más bien los resultados son consistentes desde el punto de vista de autores como Robbins y Judge (2013), quienes sostienen que los sentimientos de satisfacción que surgen por la recompensa económica no representan gran influencia en el desempeño, señalan además que, el beneficio económico no necesariamente es motivador, ni promueve un mejor desempeño laboral.

Otra dimensión de la satisfacción analizada, respecto a su asociación con el desempeño profesional fue políticas administrativas, estas según Nicolaci (2008) citado por Oré y Soto (2019) consiste en un programa general de acción, que puede encaminar a las personas que colaboran en los diferentes puestos en una organización hacia conductas que permitan una adecuada ejecución de la funciones y cumplimiento de metas establecidas. En relación a este aspecto en el presente estudio se encontró mediante la prueba de hipótesis que la correlación entre el rendimiento profesional y la satisfacción con las políticas obtuvo una significancia del Coeficiente de Tau_b de Kendall de $0,739 > 0,05$ (Tabla 8), por lo que se determina que no existe vínculo entre la satisfacción con políticas administrativas y el desempeño laboral, esto quiere decir que el alto desempeño que reportan las enfermeras no se asocia a las políticas administrativas que establece la institución y el servicio donde laboran.

Al realizar la prueba de hipótesis de correlación entre el desempeño profesional y la dimensión de relaciones interpersonales de la satisfacción laboral en las enfermeras, se obtuvo una significancia del Coeficiente de Tau_b de Kendall de $0,047 < 0,05$ (Tabla 9), lo que permite rechazar la hipótesis nula o de negación y afirmar que si existe baja relación significativa con un tamaño de efecto ($p = 0,32$) y una potencia estadística de ($1 - \beta = 0,41$). En este sentido, se entiende que, las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo en un servicio de alta complejidad como es el centro quirúrgico pueden ser importantes para lograr los objetivos organizacionales; pues mediante los contactos que se establezcan entre las personas en el lugar de trabajo se procurará la satisfacción de las necesidades, y solo estas buenas relaciones podrán colaborar eficazmente con las metas planteadas.

Así pues, las relaciones interpersonales van a jugar un rol fundamental en el rendimiento de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en que los que las personas se desarrollan (López, 2018). Asimismo, Gonzales (2007) citado por Venturo (2019) afirma que, los enfermeros entablan una relación terapéutica interpersonal frecuente con los pacientes y familiares y dicho rol se desarrolla con éxito como una proyección de las relaciones interpersonales con sus colegas, lo que también cobra relevancia para el logro de un trabajo en equipo eficiente y eficaz, así como el quehacer cotidiano. Cabe indicar que con el pasar de los años, la enfermera adquiere fortalezas y mejores habilidades que le permiten desarrollar amistades y conversaciones alturadas, fluidas, coherentes y estructuradas.

El estudio de Venturo (2019) encuentra resultados similares al presente estudio siendo que en su trabajo de investigación realizado en enfermeras que laboran en una institución de salud, mediante el análisis estadístico, concluye que se encuentra una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el alto desempeño laboral.

Una de las sub variables de la satisfacción que, según el presente estudio, no evidencia relación con el desempeño laboral, es el desarrollo personal que perciben las enfermeras de sí mismas. La significancia de correlación con el Coeficiente de Tau_b de Kendall entre estas variables fue de $0,789 > 0,05$ (Tabla 10), se acepta la hipótesis nula que niega la relación entre las mismas, en consecuencia el alto desempeño laboral en las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa es independiente respecto a la satisfacción en esta dimensión, muy a pesar que, el desarrollo personal se trate de un proceso mediante el cual las personas intentan llegar a acrecentar todas sus potencialidades o fortalezas para alcanzar sus objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, etc., movidos por un interés de superación, así como por la necesidad de dar un sentido a la vida (Dongil y Cano, 2014), pues todo esto según los resultado no se asocian al desempeño laboral.

Un hallazgo importante de la presente investigación lo constituye la correlación de nivel medio que se encontró entre el desempeño profesional y la satisfacción en su dimensión desempeño en las tareas, determinado por la significancia de correlación de Tau_b de Kendall (Sig. $0,033 < 0,05$) con tamaño de efecto ($p = 0,49$) y una potencia estadística de ($1 - \beta = 0,77$). Esto guarda relación con el estudio realizado por Boada (2019) quien encontró como única dimensión de la satisfacción que se correlaciona con el desempeño laboral fue la “significación del desarrollo de las tareas” haciendo referencia que, las tareas cotidianas donde los empleados aplican sus habilidades y capacidades le generan mayor valor de sí mismos adquiriendo mayor significado e importancia para ellos, logrando así que el desempeño laboral también se incremente. Estos resultados obtenidos también coinciden con el estudio de Cueva y Díaz (2019), quienes encontraron relación significativa entre significación de tareas y desempeño laboral afirmando que, la significación de tarea predomina en el desempeño laboral de los trabajadores, quienes al momento de realizar sus actividades exponen todo su talento por el verdadero significado que encuentran en lo que realizan, propiciando que su trabajo ayude a la organización a logra sus objetivos establecidos.

Según Palma (1999) citado por Castillo y Ruiz (2017) la satisfacción en su dimensión relación con la autoridad es la apreciación valorativa que realiza el colaborador de su relación con el jefe inmediato o con quien supervisa su trabajo. Márquez (2002) afirma que, el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, también pone de manifiesto que, según estudios se ha demostrado que los empleados con jefes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados y es de esperarse que se logren estándares más altos de desempeño. Esta apreciación anterior, es contraria a los resultados que se reportan como parte del presente estudio, pues la significancia de correlación entre el desempeño laboral y la relación con la autoridad según la prueba de hipótesis realizada mediante Tau_b de Kendall fue de $0,739 > 0,05$ (Tabla 12), lo que indica que las variables no están relacionadas entre sí. Esto quiere decir que en el alto nivel de desempeño de las enfermeras no está necesariamente determinado por la satisfacción con la relación que mantiene con el jefe inmediato.

Respecto al objetivo general de la investigación que plantea determina la relación del desempeño profesional con la satisfacción laboral de manera general, se reportó una significancia de correlación de Tau_b de Kendall de $0,000 < 0,05$ (Tabla 13), por lo que se determina que existe vínculo entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral.

Asimismo, estos resultados son respaldados por Quito (2017) y Boada (2019) entre otros, quienes en sus estudios encontraron también correlación entre estas variables. Cabe indicar entonces desde la mirada de los autores anteriormente citados que existen razones que apoyan la relación entre ambas variables, ya que se encuentra que las empresas u organizaciones que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas que no los tienen.

Esto se podría deber a que la satisfacción laboral se relaciona con aspectos ligados al desempeño. Finalmente, los resultados de la presente investigación solo evidencian la relación entre las variables estudiadas y no significa que la satisfacción sea causante del desempeño profesional o viceversa, pues para llegar a una afirmación de causalidad, será necesario realizar un estudio con un abordaje experimental (Sampieri, 2018).

Luego de haber revisado los resultados de correlación del desempeño profesional con cada una de las siete dimensiones de la satisfacción laboral en las enfermeras del Centro Quirúrgico del

Hospital Santa Rosa, se encontró una asociación con la satisfacción en el desempeño de las tareas y las relaciones interpersonales.

También se comprobó que el desempeño laboral no está relacionado a las siguientes dimensiones de la satisfacción: condiciones físicas y/o confort, Beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal y la relación con la autoridad. Ello es consistente con la Teoría de Motivación – Higiene de Herzberg (1959), la misma que plantea que los factores que producen satisfacción laboral e influyen en el desempeño laboral no necesariamente son aquellos relacionados con el ambiente o contexto de trabajo (sueldo y beneficios, ambiente físico, seguridad laboral, etc.), sino aquellos que se relacionan con la naturaleza misma del trabajo (sentimiento de autorrealización, reconocimiento, logro, etc.), así como las buenas relaciones humanas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La mayoría de las enfermeras (96,7%) del centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa presentaron un nivel alto de desempeño laboral.
- El mayor porcentaje de las enfermeras (93,3%) del centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa tuvieron un nivel de satisfacción laboral medio.
- No existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las condiciones físicas y/o confort en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- Ausencia de relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con los beneficios laborales y/o remunerativos en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- No se evidencia asociación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las políticas administrativas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- Si existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las relaciones interpersonales en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- Ausencia de relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con el desarrollo personal en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- Existe asociación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con el desempeño de tareas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

- No existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con relación con la Autoridad (jefe directo) en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.
- En general si existe relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

5.2 Recomendaciones

Luego de haber analizado los resultados de investigación, así como las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la jefatura del Departamento de Enfermería y a la Dirección del Hospital Santa Rosa que desarrolle estrategias para facilitar nuevas investigaciones en esta línea con un diseño experimental para determinar la relación de causa efecto entre las variables en estudio para ampliar el conocimiento de las mismas.

Se siga desarrollando estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales y el desempeño en las tareas, considerándose que estas dimensiones fueron las de mayor satisfacción.

Se recomienda realizar intervenciones para la identificación de las creencias y valoraciones sobre su satisfacción de las enfermeras en este campo, para que se plantee estrategias de sensibilización sobre la importancia y el aporte de su puesto.

Continuar impulsando mediante planes de mejora las condiciones laborales, físicas, remunerativas, administrativas, la relación con la autoridad, promoviendo el desarrollo personal para seguir mejorando la percepción de satisfacción.

Referencias Bibliográficas

Textos

- Amaya, Z., Romero, G., Rios, V. (2011). *Satisfacción Laboral*. San Miguel. España: UNIVO.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque, Perú: Usat
- Añorga J. (1995) Colado J, Che J, Valcárcel N. *Glosario de términos de la Educación avanzada*. La Habana: Ceneseda.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I., (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Dawis, R. V. y Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis, USA: University of Minnesota Press.
- Figueiredo, H., Grau, E., Gil-Monte, P.R. y García, J.A. (2012). *Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería*, Valencia, España: Psicothema.
- Gibson, J. (1996). *Las organizaciones*, Madrid: Mc Graw Hill.
- González, J. y Wagenaar, R. (2003). *Tuning Educational Structures in Europe Fase I*. Universidad de Deusto: Sócrates.
- Gordillo, A. (2002), *Gerencia de Recursos Humano*, Bogotá, Colombia: Legis.
- Granero, J. (2005). *El desarrollo de competencias y la elaboración de la guía docente en enfermería médico-quirúrgica: Desarrollo Científ Enferm*. Harvard Business: School Review.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Mc Clelland, D. y Burnham D. (2003). *Power is the great motivation*. Massachusetts: Harvard Business, School Review.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de RR.HH.* USA: Editorial Addeson Wesler Iberoamericana.
- Newstrom, J. y Davis K., (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*, México: Mc Graw Hill.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral (CL-SPC)*, Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolaneirl.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Lima, Perú: Cartolan Eirl.

- Paz, R. A. y Piedrahíta, M. (2007). *Gerencia de Territorios aplicando marketing uno a uno*. Universidad Libre, Colombia.
- Peiró, J. M., Prieto, F., y Roe, R. A. (1996). *La aproximación psicológica al trabajo en un entorno laboral cambiante. Tratado de Psicología del Trabajo*, 15-36. Madrid: Editorial Síntesis.
- Pérez, J., y Fidalgo, M. (1995). *Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Quarstein, V.; McAfee, R. B.; y Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction, in Human Relations*, 42, Hershey PA USA: Information Science Reference.
- Robbins P. (2003) *Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. 6ta Edición. Editorial Prentice Hispanoamericana. México.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*, Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.
- Rodríguez, Joaquín (2007), *Decisiones Gerenciales Efectivas*, México: Trillas.
- Romero (2005), *Competitividad en la Organización*, Caracas: Organización de Hoy.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Urbina O, Soler SF, Otero M. (2006) *Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología*: Educación Médica Superior.

Revistas

- Albal, A., Salcedo, R. A., Zárate, R. A., Higuera, F. (2008). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, México16(3), 155-160.
- Auccasi, M., (2005) Enfermero en centro quirúrgico. La Habana: *Ceneseda*. Recuperado de <http://www.enfermeriaperu.com/enferquiro/enfercentro.htm> Avanzada.
- Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M. E., García-Maiquez, C., Vivo-Molina, M. C., y Melendreras-Montesinos, E. (2016). Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer. Murcia, España. *Facultad De Salud*, 8(2), 9 - 15. doi:10.25054/rfs.v8i2.1542
- Machado, F., Schönholzer, E., Polyana Figueira, B., Grigolato Viola, C., Aparecida Fabriz, L., Alexandre Arcêncio, R., y Carvalho Pinto, I. (2018). Evaluación de la satisfacción profesional de Enfermería en unidades de urgencias en Brasil. *Metas de Enfermería*, 21(5), 5-9.

Rivadeneira, E., (2013). ¿Cómo las competencias actitudinales ayudan a conseguir un adecuado aprendizaje en discentes? *Espiral*, 3(1), 57-64. doi:10.15332/erdi.v3i1.431

Tesis

Arias, M., Durán J., y Galarza E., (2014). *Grado de satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del hospital José Carrasco Arteaga* (tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Ecuador.

Cabanillas Orbegoso, N. L. (2019). *Desempeño laboral y nivel de conocimiento de las funciones de enfermería instrumentista y circulante* (Tesis de Especialista) Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Cárdenas, A., y Feliciano, C. (2018). *Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un hospital público junio-julio 2017* (tesis de pregrado). Universidad Cayetano Heredia, Lima, Perú.

Cárdenas, L., Velasco, C., y Fabela, M. (2012). *Desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género* (tesis de postgrado). Universidad Autónoma del Estado de México, México.

Castillo Fernández, J. P., y Ruiz Valera, L. M. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, Bagua Grande, Amazonas, 2016* (Tesis de pregrado) Universidad Peruana Unión, Perú

Chumpitaz Ipanaqué, J.L. (2017) *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del Servicio de Gineco –Obstetricia del Hospital de Ventanilla, 2017*. (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Cifuentes, J., (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención* (tesis de postgrado). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Cueva Gonzales, K., y Díaz Ruiz, M. A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017* (Tesis de Pregrado) Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.

Escalante Tito, C. (2017). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. (Tesis de Especialidad) Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima Perú.

- Loitegui, J. R. (1990): *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. (Tesis doctoral), Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, España.
- López Gonzales, Y. I. (2018). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- López Maroto, M. (2020). *La visión social de la enfermería desde una perspectiva de género* (Tesis de pregrado) Universidad Complutense de Madrid, España.
- Machuca, S., (2016). *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I Essalud - Tingo María 2014* (Tesis de postgrado). Universidad de Huánuco, Perú.
- Marcelo, M., (2018). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura*, (tesis de postgrado). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
- Martín, M. (2015). *Influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Monteza Herrera, N. (2018). *Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonés 2018* (Tesis de especialidad) Universidad Nacional del Callao, Perú.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Muñoz M., (2015). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza, Lima* (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Muñoz Medina, M. (2019). *Síndrome de Burnout y el Desempeño Profesional en las enfermeras (os) del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca 2017* (Tesis de especialidad) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.
- Oré Motta, E. J., y Soto Carrillo, C. C. (2019). *Satisfacción Laboral Y Condiciones De Trabajo Del Enfermero en el Servicio de Medicina del Hospital Guillermo Kaelin De La Fuente, Lima, 2018*. (Tesis de Pregrado) Universidad Norbert Wiener, Perú.

- Quito León, E. J. (2017). *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
- Santiesteban, E., Cruz E., Chacón, E., Martínez Y., y Santiesteban, L. (2015). *Enfermera gestora de casos en el hospital pediátrico provincial* (Tesis de postgrado). Universidad de Cuba, Cuba.
- Sopla, V., (2018). *Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan Bagua y del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol, Utcubamba, Amazonas, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Toribó Rodríguez de Mendoza, Amazonas, Perú.
- Urresta, (2015). *Desempeño de los profesionales de enfermería en la comunicación que brindan a los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica Hospital Luis Vernaza*. (Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Guayaquil, Ecuador.
- Venturo López, D. I. (2019). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019* (Tesis de pregrado) Universidad Peruana Unión, Lima Perú.

Wegrafia

- Bisquerra Rafael. (2019). Competencia social. Grop. publicaciones de Grop. [fecha de Consulta 10 de febrero de 2019] Recuperado de <http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/competencia-social.html>
- Boada N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Recuperado de <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Chiang, M. M., Salazar, C. M. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2),61-76. [fecha de Consulta 15 de abril de 2019]. ISSN: 0717-196X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299/29916206>
- Davis, K., (2001), *Administración de Personal*. Mc Graw Hill, Mexico. [fecha de Consulta 19 de mayo de 2019] Recuperado de www.monografía.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml.

- Dongil E. y Cano A. (2014). Desarrollo personal y bienestar. *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*. España. Recuperado de http://comunidadesae.com.ve/csv1/plantel/arc_public/14/1920/recurso/164395A972158.pdf
- Fajardo Trasobares, M^a Esther, & Germán Bes, Concha. (2004). Influencia del género en el reconocimiento de los cuidados enfermeros visibles e invisibles. *Index de Enfermería*, 13(46), 09-12. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000200002&lng=es&tlng=es.
- Ferraro, E. A. (2001). *Administración de los Recursos Humanos*, Valletta Ediciones S.R.L. [fecha de Consulta 05 de Febrero de 2019] Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/192/03-2015-EPAE-Oscco%20Peralta%20gestion%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Herrera Amaya, G., & Manrique Abril, F. G. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan*, 8(2), 243-256. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/741/74180210.pdf>.
- Herzberg, F. (1959). Teorías de la Motivación en el trabajo de Frederick Herzberg y sus teorías de motivación en el trabajo. Recuperado de: <http://www.emprendices.co/irving-frederick-herzberg-y-sus-teorias-de-motivacion-en-el-trabajo/>
- Hose, C., (2013), *Desempeño laboral, club de ensayos*. [fecha de Consulta 18 de Abril de 2019]. Recuperado de <https://www.clubensayos.com/Biograf%C3%ADas/Desempe%C3%B1o-laboral/800918.html>.
- Ibañez, M., (2000). *Evaluación del trabajador. Gestión En El Tercer Milenio*, [fecha de Consulta 20 de mayo de 2019] Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03_n6/evaluacion.htm
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Recursos Humanos de Salud*. Lima, Perú. [fecha de Consulta 20 de abril de 2019]. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health/>
- Márquez (2002) Satisfacción Laboral. *Boletín electrónico*. Recuperado de https://www.academia.edu/37837558/Satisfacci%C3%B3n_Laboral
- Ministerio de Salud (2011). *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud*. [fecha de Consulta 18 de Abril de 2019] Recuperado de

http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885021/ii-2-competencias-laborales-para-la-mejora-del-desempeno-de-los_3U0vrFm.pdf

Ministerio de Salud del Perú. (2000) *Normas técnicas para proyectos de arquitectura y equipamiento de las unidades de Centro Quirúrgico*. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/11Proyectos/marco/EquipInfraest/ProyArquitecturaEquipCENTROQUIRURGICO.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2006). *El personal sanitario existente, potenciar al máximo el personal sanitario*. Recuperado de http://www.who.int/whr/2006/06_chap4_es.pdf?ua=1

Organización Panamericana de la salud. (2000). El progreso en la Salud de la población [fecha de Consulta 19 de abril de 2019]. Recuperado de http://www1.paho.org/Spanish/D/AnnReport_00.htm

Salazar L. y Ospina Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de ciencias Estratégicas*. 6 (1) 47 – 67. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/297180526.pdf>

LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Resumen de dimensiones de Satisfacción Laboral	37
Tabla 2. Escala de valoración de desempeño profesional.....	43
Tabla 3. Escala de valoración de Satisfacción Laboral	44
Tabla 4. Datos Generales de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020.	46
Tabla 5. Prueba de normalidad Shapiro–Wilk en las variables Desempeño profesional, Satisfacción laboral y sus dimensiones.	47
Tabla 6. Prueba Tau b de Kendall en el desempeño profesional y la satisfacción laboral: condiciones físicas y/o confort en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.....	49
Tabla 7. Prueba Tau b de Kendall del desempeño profesional y la satisfacción laboral: beneficios laborales y/o remunerativos en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.....	50
Tabla 8. Prueba Tau b de Kendall entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: políticas administrativas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.....	51
Tabla 9. Prueba Tau b de Kendall del desempeño profesional y la satisfacción laboral: relaciones interpersonales en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.....	52
Tabla 10. Prueba Tau b de Kendall entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: desarrollo personal en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa,2020.....	53
Tabla 11. Prueba Tau b de Kendall del desempeño profesional y la satisfacción laboral: desempeño de tareas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.....	54
Tabla 12. Prueba de Tau b de Kendall entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: relación con la autoridad (jefe directo) en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.....	55
Tabla 13. Prueba de Tau b de Kendall entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020.	56

Figura 1. Desempeño profesional de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020.....	48
Figura 2. Satisfacción laboral de las enfermeras del área del centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020.....	48
Figura 3. Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral con las condiciones físicas y/o confort de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa...	49
Figura 4. Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral: beneficios laborales y/o remunerativos en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.....	50
Figura 5. Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: políticas administrativas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.....	51
Figura 6. Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral: relaciones interpersonales en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.	52
Figura 7. Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: desarrollo personal en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.	53
Figura 8. Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral: desempeño de tareas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.....	54
Figura 9. Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: relación con la autoridad (jefe directo) en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.....	55
Figura 10. Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020.....	56

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO N° 1

CUESTIONARIO: EVALUACION DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales, Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro de acuerdo con su consideración y experiencia, considerando la columna que representa la que esté acorde con su criterio.

Las respuestas serán estrictamente confidenciales Por favor, marque con una X la respuesta con la que usted, se sienta identificado.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad: () 20-30 años () 31-40años () 41-50 años () Mas de 51 años

2. Sexo: M (...) F (...)

3. ¿Cuál es su condición laboral?

a) Nombrado.

b) Contratado a plazo fijo.

c) Locación de servicios.

d) Cass

e) Otros.....

4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?

a) De 1 a 4 años.

b) De 5 a 10 años.

c) De 11 años a más.

FORMATO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

La escala de evaluación:

N°	DESEMPEÑO PROFESIONAL SUPRIMIR LOS SIGNOS DE INTERROGACIÓMN	NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
		0	1	2	3
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?				
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?				
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?				
4	¿Brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente?				
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?				
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?				

7	¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes?				
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?				
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?				
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?				
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?				
12	¿Respeta la privacidad del paciente?				
13	¿No comenta a otras personas la situación del usuario sin fundamento?				
14	¿Brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?				
15	¿Respeta las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario?				
16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?				
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los diez correctos?				
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?				
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?				
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?				
21	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?				

INSTRUMENTO N° 2

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

Estimada Enfermera, el presente cuestionario, tiene el propósito de recoger información sobre su satisfacción laboral con fines de investigación, por lo que se solicita su colaboración, respondiendo con veracidad. Los datos serán confidenciales y se mantendrá el anonimato.

INSTRUCCIONES

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del **1 al 5**, de tal manera que el puntaje que se asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo con la siguiente tabla:

TDA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
I	Indeciso	3
ED	En desacuerdo	2
TED	Totalmente en desacuerdo	1

ITEMS	TDA	DA	I	ED	TED
CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT	5	4	3	2	1
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc.)					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
BENEFICIOS LABORAL Y/O REMUNERATIVO					
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
RELACIONES INTERPERSONALES	5	4	3	2	1
10. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
11. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
12. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					

13. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	5	4	3	2	1
14. Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16. Me disgusta mi horario					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo					
18. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
DESARROLLO PERSONAL	5	4	3	2	1
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
DESEMPEÑO DE TAREAS	5	4	3	2	1
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
28. Mi trabajo me aburre.					
29. Me gusta el trabajo que realizo.					
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
RELACION CON LA AUTORIDAD	5	4	3	2	1
31. La enfermera jefe es comprensivo (a).					
32. Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
33. Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35. No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
36. La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el proyecto de investigación titulado: “Relación entre el Desempeño Profesional y la Satisfacción Laboral de las Enfermeras del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa Pueblo Libre-2019”.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la investigación, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena que la información brindada será solo y exclusivamente para fines de investigación, respetando mi confidencialidad.

Firma del participante en la investigación

DNI

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimada Licenciada en Enfermería:

El proyecto de investigación del estudio para el cual Ud., ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

ANEXO 3

Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral con las condiciones físicas y/o confort de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa.

Desempeño Profesional		Condiciones físicas y/o confort.		
		Insatisfacción	Satisfacción Media	Total
Medio	Recuento	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	3,3%	3,3%
Alto	Recuento	1	28	29
	Porcentaje	3,3%	93,3%	96,7%
Total	Recuento	1	29	30
	Porcentaje	36,7%	96,7%	100,0%

Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral: beneficios laborales y/o remunerativos en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Desempeño Profesional		Beneficios Laborales y/o remunerativo			Total
		Insatisfacción	Satisfacción Media	Satisfacción Alta	
Medio	Recuento	0	1	0	1
	Porcentaje	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Alto	Recuento	4	24	1	29
	Porcentaje	13,3%	80,0%	3,3%	96,7%
Total	Recuento	4	25	1	30
	Porcentaje	13,3%	83,3%	3,3%	100,0%

Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: políticas administrativas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

		Políticas Administrativas		
Desempeño Profesional		Insatisfacción	Satisfacción Media	Total
Medio	Recuento	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	3,3%	3,3%
Alto	Recuento	3	26	29
	Porcentaje	10,0%	86,7%	96,7%
Total	Recuento	3	25	30
	Porcentaje	10,%	90,0%	100,0%

Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral: relaciones interpersonales en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

		Relaciones interpersonales		
Profesional	Desempeño	Satisfacción Media	Satisfacción Alta	Total
	Medio	Recuento	0	1
Porcentaje		0,0%	3,3%	3,3%
Alto	Recuento	7	22	29
	Porcentaje	23,3%	73,3%	96,7%
Total	Recuento	7	23	76,7%
	Porcentaje	23,3%	76,7%	100,0%

Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: desarrollo personal en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Desarrollo Personal				
Desempeño Profesional		Satisfacción Media	Satisfacción Alta	Total
Medio	Recuento	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	3,3%	3,3%
Alto	Recuento	2	27	29
	Porcentaje	6,7%	90,0%	96,7%
Total	Recuento	2	28	30
	Porcentaje	6,7%	93,3%	100,0%

Relación del desempeño profesional y la satisfacción laboral: desempeño de tareas en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Desempeño de tareas				
Profesional	Desempeño	Satisfacción Media	Satisfacción Alta	Total
	Medio	Recuento	1	0
Porcentaje		3,3%	0,0%	3,3%
Alto	Recuento	10	19	29
	Porcentaje	33,3%	63,3%	96,7%
Total	Recuento	11	19	30
	Porcentaje	36,7%	63,3%	100,0%

Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral: relación con la autoridad (jefe directo) en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, 2020.

Relación con la autoridad				
Desempeño Profesional		Satisfacción Media	Satisfacción Alta	Total
Medio	Recuento	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	3,3%	3,3%
Alto	Recuento	3	26	29
	Porcentaje	10,0%	86,7%	96,7%
Total	Recuento	3	27	30
	Porcentaje	10,0%	90,0%	100,0%

Relación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa, 2020.

Satisfacción Laboral				
Desempeño Profesional		Satisfacción Media	Insatisfacción	Total
Medio	Recuento	0	1	1
	Porcentaje	0,0%	3,3%	3,3%
Alto	Recuento	28	1	29
	Porcentaje	93,3%	3,3%	96,7%
Total	Recuento	28	2	30
	Porcentaje	93,3%	6,7%	100,0%
			93,3%	6,7%

ANEXO 4

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Desempeño Profesional	Es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo.	Respuesta que proporciona las Enfermeras (a las preguntas formuladas en el cuestionario tipo Lickert) ligados a las competencias cognitivas, competencias actitudinales y sociales y a las competencias de capacidad técnica.	Competencias Cognitivas: Competencias actitudinales y sociales: Competencias de capacidad técnica:	-Espíritu emprendedor e innovador. -Solución de problemas. -Capacidad de organización y planificación. -Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente. -Compromiso ético. -Trabajo en equipo. -Hábitos de pensamiento. -Actitud frente al trabajo.		Bajo: 0–21 Medio:22–42 Alto: 23-63
Satisfacción Laboral	Fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral, la organización y la sociedad en su conjunto.	Conjunto de Sentimientos y emociones favorables o desfavorables resultantes de la forma como las Licenciadas en Enfermería consideran su trabajo a través de preguntas formuladas en el cuestionario (tipo Lickert)	Condiciones Físicas y/o confort. Beneficios laborales y/o remunerativo. Relaciones interpersonales Políticas administrativas.		1, 2, 3, 4, 5. 6,7,8,9. 10,11,12,13. 14,15,16,17, 18.	-Satisfacción Alta (141-175). -Satisfacción Media (115-140). -insatisfacción

			Desarrollo Personal. Desempeño de tareas. Relación con la autoridad		19,20,21,22,23,24. 25,26,27,28,29,30. 31,32,33,34,35,36.	
--	--	--	--	--	---	--