



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO DEL TEMA**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO**  
**LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL GENERAL DR.**  
**LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2025**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**  
**DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA:**  
**FIGURELLA SUGEIDY PANCHANA TOMALÁ**

**TUTORA:**  
**LIC. SONNIA SANTOS HOLGUÍN, MGT.**

**PERIODO ACADÉMICO**  
**2025-2**

## **TRIBUNAL DE GRADO**

---

Lic. Milton Marcos González Santos, Mgt.

**DECANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**

---

Lic. Carmen Lascano Espinoza, PhD.

**DIRECTORA DE LA CARRERA  
DE ENFERMERÍA**

---

Lic. Andy Damián Laínez Tomalá, MSc.

**DOCENTE DE ÁREA**

---

Lic. Sonia Santos Holguín, Mgt.

**DOCENTE TUTORA**

---

Abg. María Rivera González, Mgt.

**SECRETARIA GENERAL**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Colonche, 23 de junio del 2025

En calidad de tutor del proyecto de investigación **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2025.** Elaborado por la Srta. **PANCHANA TOMALÁ FIORELLA SUGEIDY**, estudiante de la **CARRERA DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**, perteneciente a la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA**, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo **APRUEBO** en todas sus partes.

Atentamente,

---

Lic. Sonnia Santos Holguín, Mgt.

**DOCENTE TUTORA**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por haberme formado con excelencia, brindándome no solo conocimientos, sino también valores fundamentales para ejercer con responsabilidad la profesión de enfermería.

A mis docentes, tutores y profesionales de la salud que me guiaron con paciencia, compromiso y ejemplo. Gracias por sembrar en mí la vocación de cuidar con ética, empatía y sabiduría.

También, a mis padres y familia, por su amor incondicional, su fe en mí y su apoyo constante. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

Fiorella Sugeidy Panchana Tomalá.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por iluminar cada paso de mi camino, por darme la fortaleza en los momentos de dificultad y por ser mi guía constante durante este proceso formativo.

Mi gratitud a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por acogerme como parte de su comunidad académica y brindarme una formación integral que me permitió crecer no solo como estudiante, sino también como ser humano comprometido con la salud y el bienestar de los demás. Gracias a la Carrera de Enfermería, por su compromiso con la excelencia y por promover una educación basada en la ética, el respeto y la responsabilidad social.

A mis docentes y tutores clínicos, quienes, con paciencia, dedicación y vocación, compartieron su experiencia y me inspiraron a ejercer esta profesión con pasión y compromiso. En especial, a la Lic. Sonia Santos Holguín, por su acompañamiento, su guía académica y por creer en este proyecto desde el inicio. Gracias por su tiempo, sus consejos y su apoyo constante.

Al Hospital General Dr. León Becerra Camacho por brindarme la oportunidad de ejecutar este proyecto en sus instalaciones. Su apertura y compromiso con la formación profesional permitieron el desarrollo de esta investigación en un entorno de aprendizaje enriquecedor y colaborativo.

A mis padres, Manuel Panchana y Marjurie Tomalá, por ser mi mayor fuente de fortaleza, por creer en mí incluso en los momentos en que yo dudé y por todo el sacrificio que han hecho para que hoy alcance este objetivo. A mi tío Daniel Panchana, gracias por su apoyo constante y sus sabios consejos, siempre oportunos.

Cada uno de ustedes ha sido parte esencial de este logro. Esta tesis no solo es un trabajo académico, sino el reflejo de un camino recorrido con esfuerzo, sacrificio y amor. Gracias por acompañarme en este sueño que hoy se convierte en realidad.

Fiorella Sugeidy Panchana Tomalá.

## **DECLARACIÓN**

El contenido de este trabajo investigativo previo a la obtención del título de licenciado en enfermería es de mi responsabilidad, el patrimonio intelectual del mismo pertenece únicamente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

---

Panchana Tomalá Fiorella Sugeidy

C.I: 2400050924

# ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADO .....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARACIÓN .....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	IX
ÍNDICE DE ANEXOS .....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT .....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. El problema .....	3
2. Objetivos .....	5
3. Justificación del problema .....	5
CAPÍTULO II.....	7
2. Marco Teórico.....	7
2.1. Fundamentación referencial.....	7
2.2. Fundamentación teórica .....	8
2.2.1.Satisfacción laboral en el personal de enfermería.....	8
2.2.2.Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería... 9	
2.2.3.Teorías sobre la satisfacción laboral .....	10
2.2.4.Desempeño laboral en enfermería.....	11
2.2.5.Relación entre satisfacción laboral y desempeño .....	11
2.3. Fundamentación de enfermería.....	12
2.3.1 Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson.....	12
2.4. Fundamentación legal .....	13
2.5. Formulación de la hipótesis .....	14
2.6. Identificación y clasificación de variables .....	14
2.6.1.Variable Independiente .....	14
2.6.2.Variable Dependiente.....	14

2.7. Operacionalización de variables. ....	15
CAPÍTULO III .....	17
3. Diseño metodológico .....	17
3.1. Tipo de investigación .....	17
3.2. Métodos de investigación.....	17
3.3. Población y muestra.....	17
3.4. Tipo de muestreo.....	18
3.5. Técnicas recolección de datos .....	18
3.6. Instrumentos de recolección de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
CAPÍTULO IV .....	21
4. Presentación de resultados .....	21
4.1. Análisis e interpretación de los resultados .....	21
4.2. Comprobación de la hipótesis .....	25
5. Conclusiones .....	26
6. Recomendaciones.....	28
7. Referencias Bibliográficas .....	29
8. Anexos .....	33

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente.....	15
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente.....	16
Tabla 3: Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería.....	22
Tabla 4: Nivel de desempeño laboral del personal de enfermería.....	24
Tabla 5: Relación entre Satisfacción y Desempeño laboral.....	24

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Explicando el consentimiento informado.....	38
Gráfico 2: Aplicando encuestas.....	38

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Permiso a la institución .....	33
Anexo 2. Consentimiento informado .....	34
Anexo 3. Instrumentos .....	36
Anexo 4. Evidencias fotográficas .....	38
Anexo 5. Reporte del sistema anti plagio (compilatio).....	39

## RESUMEN

La satisfacción laboral se define como el bienestar que experimentan los profesionales al desempeñar sus funciones, mientras que el desempeño laboral es la capacidad del personal para cumplir eficazmente las actividades relacionadas con el cuidado de los pacientes. El propósito del estudio fue analizar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 29 profesionales seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicaron dos instrumentos validados: el Individual Work Performance Questionnaire (IW PQ) para evaluar el desempeño y el cuestionario 4CornerSAT para medir la satisfacción laboral, considerando dimensiones e indicadores. Los datos fueron tabulados en Microsoft Excel. Los resultados mostraron niveles diferenciados de satisfacción. La dimensión relaciones laborales presentó mayor satisfacción, con 34.5% “muy satisfecho” y 58.6% “algo satisfecho”, evidenciando un clima interpersonal positivo y buena comunicación. En entorno laboral, 55.2% se reportó “algo satisfecho” y 27.6% “muy satisfecho”. Respecto a la carga laboral, 48.3% indicó estar “algo satisfecho” y solo 24.1% “muy satisfecho”, mostrando posibles limitaciones en bienestar laboral. La dimensión con menor satisfacción incluyó factores como oportunidades de crecimiento, formación continua y reconocimiento institucional (51.7% “algo satisfecho” y 20.7% “muy satisfecho”). En desempeño profesional, 89.66% mostró rendimiento medio, 10.34% alto, 68.97% conducta contextual media y 93.10% conducta contraproducente baja. Se identificó una correlación positiva, moderada y significativa entre satisfacción laboral y desempeño ( $\rho = 0.540$ ;  $p < 0.01$ ), ratificando la hipótesis del estudio. Se concluye, la necesidad de fortalecer factores institucionales que favorezcan un entorno laboral satisfactorio y mejoren el rendimiento del personal de enfermería.

**Palabras clave:** desempeño; enfermería; hospital; personal de enfermería; satisfacción laboral.

## ABSTRACT

Job satisfaction is defined as the well-being experienced by professionals while performing their duties, while job performance is defined as the ability of staff to effectively perform activities related to patient care. The purpose of this study was to analyze the relationship between job satisfaction and the performance of nursing staff at Dr. León Becerra Camacho General Hospital. A quantitative, correlational, and cross-sectional approach was used. The sample consisted of 29 professionals selected through non-probability convenience sampling. Two validated instruments were applied: the Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) to evaluate performance and the 4CornerSAT questionnaire to measure job satisfaction, considering dimensions and indicators. The data were tabulated in Microsoft Excel. The results showed differentiated levels of satisfaction. The labor relations dimension showed the greatest satisfaction, with 34.5% “very satisfied” and 58.6% “somewhat satisfied,” demonstrating a positive interpersonal climate and good communication. In the work environment, 55.2% reported being "somewhat satisfied" and 27.6% "very satisfied." Regarding workload, 48.3% indicated being "somewhat satisfied" and only 24.1% "very satisfied," indicating potential limitations to workplace well-being. The dimensions with the lowest satisfaction included factors such as growth opportunities, continuing education, and institutional recognition (51.7% "somewhat satisfied" and 20.7% "very satisfied"). Regarding professional performance, 89.66% reported average performance, 10.34% high performance, 68.97% average contextual behavior, and 93.10% low counterproductive behavior. A positive, moderate, and significant correlation was identified between job satisfaction and performance ( $\rho = 0.540$ ;  $p < 0.01$ ), confirming the study hypothesis. It is concluded that there is a need to strengthen institutional factors that promote a satisfactory work environment and improve the performance of nursing staff.

**Keywords:** performance; nursing; hospital; nursing staff; job satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) define que “El personal de enfermería desempeña muchas funciones: proporciona atención y tratamiento individual, trabaja con las familias y las comunidades y es fundamental para la salud pública y para luchar contra las enfermedades y las infecciones”. En este contexto, el nivel de satisfacción se convierte en un factor importante que influye tanto en la salud, su motivación, compromiso, bienestar de los profesionales y en la calidad de servicio que brinda, lo que hace que su desempeño laboral tenga un impacto significativo en los resultados de salud.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2025), en su informe del mes de mayo del presente año, sólo el 31% de los países cuenta con programas de bienestar y salud mental dirigidos al personal de salud. Mientras que, en Ecuador la información estadística sobre satisfacción y desempeño del personal de enfermería es limitada, sin embargo, el estudio realizado por Navas (2023), el 100,0% del personal de enfermería tuvo un desempeño laboral alto y el 89,0% del personal un nivel alto en la variable satisfacción laboral.

El Hospital General Dr. León Becerra Camacho, como institución encargada de ofrecer atención médica a la comunidad, depende en función de su eficiencia y calidad del trabajo de su personal de enfermería. La satisfacción de los mismos no solo está relacionada con aspectos salariales y beneficios laborales, sino también con el ambiente de trabajo, la carga de trabajo, el apoyo institucional y la valoración profesional. En este sentido, es crucial comprender cómo estos factores influyen en su desempeño y a su vez, cómo un desempeño óptimo puede repercutir en la calidad de la atención brindada a los pacientes.

El presente estudio tiene como finalidad determinar la importancia de la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho. A través de esta investigación, se busca identificar los factores que contribuyen a la satisfacción laboral en este sector, así como su impacto directo en el desempeño laboral, lo que permitirá proporcionar recomendaciones que mejoren tanto el ambiente laboral como la calidad del servicio ofrecido.

Finalmente, el análisis de la correlación entre satisfacción y desempeño laboral es crucial para mejorar la efectividad y eficiencia del personal de enfermería en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, promoviendo un entorno de trabajo saludable y productivo. Esta investigación también puede aportar evidencias que permita a la institución optimizar un clima laboral, promover el logro del bienestar físico, mental y social en los profesionales y mejorar la calidad del cuidado que se brinda al paciente.

# CAPÍTULO I

## 1. El problema

### 1.1. Planteamiento del problema

La satisfacción laboral de los enfermeros es un factor esencial que influye directamente en el desempeño del personal de enfermería, debido a que, su bienestar emocional y profesional repercute en la calidad de atención proporcionada a los pacientes. Así, en muchas instituciones de salud, situaciones como escasez de recursos y condiciones laborales poco óptimas contribuyen a la insatisfacción laboral (Salessi & Postai, 2024). Estas condiciones pueden provocar una disminución en la motivación, agotamiento emocional (burnout) y una baja productividad, lo que afecta tanto el desempeño de los trabajadores como la calidad del servicio ofrecido (Baltazar et al., 2022)

A nivel mundial, la satisfacción del personal de enfermería ha sido ampliamente estudiada debido a su influencia en la calidad de los servicios de salud y los resultados clínicos de los pacientes. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), destaca que el bienestar y la satisfacción de los profesionales sanitarios son fundamentales para ofrecer servicios eficaces basados en evidencia, garantizar la seguridad del paciente, centrarse en las personas para evitar daños, respondiendo a sus necesidades, valores y preferencias. Sin embargo, a pesar de su rol estratégico, las condiciones laborales que enfrenta este sector en la Región de las Américas presentan desafíos importantes.

En la región de las Américas se presentan grandes desafíos y según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2025), en cuanto a las condiciones de trabajo, solo el 50% de los países cuenta con una regulación adecuada de la jornada laboral del personal de enfermería, lo que sugiere un riesgo de sobrecarga laboral, agotamiento físico y mental. Además, aunque el 68% de los países ha implementado mecanismos para promover la seguridad del personal de enfermería, apenas el 36% ha adoptado medidas específicas para prevenir agresiones contra el personal de salud. Igualmente, solo el 36% dispone de estrategias para retener personal en zonas rurales, lo que agrava la brecha en el acceso a servicios de salud en regiones apartadas y vulnerables.

Asimismo, únicamente el 31% de los países de la región de las Américas cuenta con programas de bienestar y salud mental dirigidos al personal de salud, lo que evidencia

una limitada atención institucional al bienestar emocional de quienes sostienen el sistema de atención sanitaria (OPS, 2025). Estas cifras reflejan una realidad compleja y subrayan la necesidad urgente de fortalecer las políticas públicas que garanticen condiciones laborales dignas, seguras y motivadoras para el personal de enfermería, con el fin de asegurar no solo su bienestar, sino también un desempeño laboral óptimo y sostenible en el tiempo.

En Ecuador, la información estadística sobre satisfacción laboral y desempeño profesional del personal de enfermería es limitada, sin embargo, el estudio realizado en el Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil por Navas (2023), muestra que el 100,0% del personal de enfermería tuvo un desempeño laboral alto y el 89,0% del personal un nivel alto en cuanto a la satisfacción laboral. Estudios realizados en instituciones públicas y privadas del país destacan que el ambiente laboral y la falta de reconocimiento profesional son aspectos de suma importancia que afectan la motivación y el desempeño de los enfermeros (Gavilanes & Moreta, 2021).

Por lo tanto, estudiar este tema es fundamental, puesto que el personal de enfermería son una pieza clave para el correcto funcionamiento del hospital y su desempeño tiene un vínculo directo con la satisfacción de los usuarios. Si los factores que impactan la satisfacción no son identificados y gestionados adecuadamente, podrían incrementarse los índices de rotación, ausentismo y deterioro en la calidad de la atención, afectando tanto la reputación como la efectividad de los servicios de salud (Jaime, 2020).

En el caso del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, situado en la ciudad de Milagro, los profesionales de enfermería desempeñan un rol crucial en la atención integral, especialmente en las áreas críticas que demandan altos niveles de responsabilidad, humanización, eficiencia, atención etc. Sin embargo, los reportes y entrevistas con el personal evidencian preocupaciones por la falta de reconocimiento, la escasez de recursos, la presión asociada a atender un alto volumen de pacientes lo cual puede incidir en su desempeño. Frente a esta situación surge la necesidad de analizar de manera específica cómo el nivel de satisfacción laboral influye en el desempeño dentro este hospital, este análisis permitirá no solo comprender la magnitud del problema si no también generar propuestas.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro 2025?

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Analizar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, 2025.

### **2.2. Objetivos específicos**

1. Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería.
2. Evaluar el desempeño laboral del personal de enfermería de esta institución.
3. Determinar la correlación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería.

## **3. Justificación del problema**

La importancia de este estudio radica en el reconocimiento de que el nivel de satisfacción laboral influye en el rendimiento del personal de enfermería, lo que a su vez impacta directamente en la calidad de los servicios de salud ofrecidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Comprender esta relación permitirá identificar posibles mejoras dentro del lugar de trabajo y adoptar estrategias que favorezcan tanto el bienestar del personal como la eficiencia en los cuidados brindados a los pacientes.

El personal de enfermería enfrenta desafíos en su día a día, tales como turnos largos, situaciones de alta presión y un entorno de trabajo emocionalmente demandante. Estos factores pueden influir en su satisfacción laboral, la cual puede variar dependiendo de los recursos disponibles, la formación continua, la comunicación al interior del equipo y el apoyo institucional. Un bajo nivel de satisfacción laboral podría derivar en

disminución de la calidad de atención al paciente, altos índices de rotación y un aumento del ausentismo.

Este estudio justifica la importancia de tomar medidas correctivas, como la mejora de las condiciones laborales, el fortalecimiento del liderazgo, la implementación de programas de apoyo emocional y la promoción de una cultura organizacional orientada al bienestar. Con base en estas premisas, la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño contribuirá a la creación de políticas y prácticas que permitan al personal de enfermería mejorar la atención que brindan a los pacientes, la calidad de comunicación y trabajo en equipo, así como su rendimiento profesional.

Finalmente, este estudio contribuirá a fortalecer la gestión del talento humano en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, evidenciar la importancia del bienestar del personal de enfermería y señalar las vías necesarias para mejorar la calidad de atención. Esto beneficiará tanto al personal de enfermería como a los usuarios de la institución, a través de la mejora de las condiciones laborales y del desempeño profesional, favoreciendo un entorno de trabajo saludable y un nivel alto de satisfacción que repercuta positivamente en los pacientes y en la institución en general.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1. Fundamentación referencial

La satisfacción laboral es un componente esencial en el ámbito hospitalario, especialmente para el personal de enfermería, influye directamente en la calidad de la atención al paciente y en la eficiencia operativa de las instituciones de salud. Diversos estudios recientes han explorado esta relación, destacando cómo factores intrínsecos y extrínsecos afectan tanto la satisfacción como el desempeño laboral de los profesionales de enfermería (Lu et al., 2019).

En el informe de La organización Mundial de la Salud, la salud mental y el bienestar del personal siguen siendo motivo de preocupación. Solo el 42 % de los países que respondieron cuentan con disposiciones para apoyar la salud mental del personal de enfermería, a pesar del aumento de la carga de trabajo y los traumas sufridos durante la pandemia de COVID-19 y posteriormente. Para garantizar la calidad de atención se tiene que abordar esta situación, promover la satisfacción y desempeño laboral de los profesionales calificados (OMS, 2022).

Del mismo modo, Wei et al (2023), en su estudio realizado en los Estados Unidos incluyó a 900 enfermeras registradas, encontró que el 59.4% reportó niveles altos o muy altos de satisfacción laboral. Además, se observó que una mayor participación laboral se asociaba positivamente con la satisfacción laboral y la percepción de la calidad del cuidado, mientras que se relacionaba negativamente con la intención de abandonar el puesto. El compromiso laboral de las enfermeras en este estudio es menor que en otros estudios, especialmente antes de la pandemia de COVID-19.

En un hospital público de Lima, un estudio identificó una relación positiva baja pero significativa ( $r=0,380$ ;  $p=0,000$ ) entre la satisfacción laboral y el desempeño de las enfermeras. Las dimensiones de ambiente laboral e interacción con los compañeros mostraron una asociación positiva con el desempeño, destacando la relevancia del clima organizacional y las relaciones interpersonales en el entorno laboral (Cabello, 2021).

En el Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil, una investigación reveló que, tras implementar un programa de intervención, el 100% del personal de enfermería

alcanzó un desempeño laboral alto, y el 89% reportó un nivel alto de satisfacción laboral. Esto indica una correlación positiva significativa entre ambas variables, subrayando la importancia de estrategias institucionales que promuevan el bienestar del personal (Navas, 2023).

Por otra parte, en el Hospital General Docente de Calderón en Quito, se encontró que el 80,11% del personal de enfermería estaba satisfecho con su entorno laboral. Los factores intrínsecos, como la capacidad de decisión y la realización personal, fueron determinantes en la satisfacción laboral, mientras que aspectos extrínsecos como la situación contractual y la carga laboral presentaron menor valoración (Medina, 2021).

Estos hallazgos resaltan la necesidad de que las instituciones hospitalarias implementen políticas y programas que aborden tanto los factores que afectan la satisfacción laboral. Al mejorar el bienestar del personal de enfermería, se puede potenciar su desempeño laboral, lo que redundará en una atención de mayor calidad para los pacientes.

## **2.2. Fundamentación teórica**

### **2.2.1. Satisfacción laboral en el personal de enfermería**

La satisfacción laboral en el personal de enfermería se refiere al nivel de bienestar que experimentan los profesionales al desempeñar sus funciones dentro de los centros de salud. Esta se relaciona con factores como el reconocimiento profesional, las condiciones laborales, la carga de trabajo, el apoyo organizacional y la calidad de las relaciones interpersonales.

Según Herrera & Manrique (2019) menciona “la enfermería requiere de un entorno que desarrolle o potencie sus capacidades laborales, esto descrito como la armonía de dos factores, el primero, un motivador personal que integra las expectativas personales con el desarrollo en el trabajo y el segundo, son aspectos que entrega el entorno laboral para la mejora de condiciones en el actuar de enfermería”. Por lo tanto, la satisfacción laboral en enfermería está influenciada por aspectos como la estabilidad laboral, la carga emocional del trabajo, el liderazgo y las oportunidades de desarrollo profesional.

La satisfacción laboral se define como el grado de placer que la enfermera obtiene de su trabajo y representa uno de los indicadores que miden la calidad de la institución y sus servicios, sin embargo, al verse influenciado negativamente por una serie de factores como: fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión; pueden generar una baja calidad de atención, ausentismo laboral y predisponer al personal a abandonar la institución, convirtiéndose así en uno de los factores más importantes que tiene que tener en cuenta el área de gestión y calidad de toda institución hospitalaria (Saire, 2022).

### **2.2.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería**

#### **Ambiente laboral**

El clima organizacional y las condiciones físicas del entorno de trabajo son determinantes en la satisfacción del personal de enfermería. Según Safari et al. (2023), la carga de trabajo excesiva, junto con demandas físicas y mentales elevadas, afectan negativamente la calidad de vida laboral. Para mejorarla, es vital que se disminuyan todo tipo de exigencias y que haya compensación justa, así como también haya condiciones adecuadas para el trabajo y para la vida, lo que contribuye a aumentar incluso la satisfacción del personal y su bienestar.

#### **Remuneración y beneficios**

Aziz & Batubara (2023), definen “la compensación económica es un factor crucial que influye positivamente en la satisfacción laboral de los enfermeros”. Los beneficios adicionales, que comprenden horas adicionales, seguro médico, bonos por desempeño, oportunidades de formación y licencia, tienen un impacto positivo en el bienestar emocional, la percepción de estabilidad laboral y también se consideran un factor vital de justicia y motivación en un sistema de salud (Carrillo, 2025).

#### **Estilo de liderazgo**

Según, Ramírez et al. (2020) “el liderazgo transformacional tiene como objetivo primordial no solo el logro de las metas organizacionales, sino que, por el contrario, se basa en el logro de las metas organizacionales para la transformación moral de los empleados y de la persona misma. Asimismo, promover comportamientos positivos hará que sus resultados sean mejores que los de empleo de la empresa. Oblitas (2020),

menciona “como el liderazgo transformacional motiva e influye en los miembros de la institución, en este contexto, los gestores de la salud como los profesionales de Enfermería, están llamados a liderar, desde cada una de las áreas en las que se desempeñan, y a brindar atención, docencia, investigación y gestión”.

### **Reconocimiento y oportunidades de desarrollo**

Según Lamilla (2019), la falta de apoyo no solo se origina de su jefe inmediato, sino también de compañeros de guardia que en el momento de necesitar ayuda manifiestan que se encuentran ocupados, lo que origina que el trabajo que es desarrollado presente falencias, debido a que existe una falta de conocimiento para realizarlo y a su vez provoca un llamado de atención hacia el mismo. existen situaciones que pueden recrear una satisfacción en el colaborador con el hecho de que el jefe inmediato recurra a felicitarlo por la tarea realizada, esto genera que el trabajador se sienta valorado, de tal manera que llega a sentirse realmente motivado, mientras que cuando no existe una retribución ya sea económica o no, el empleado puede sentirse desganado, baja su motivación y rendimiento porque puede percibir que su esfuerzo no vale la pena porque el mismo no es reconocido.

### **Carga de trabajo y condiciones físicas**

Lamilla (2019), también dice que, la sobrecarga de trabajo es causa de suma importancia debido a que afecta al personal de enfermería, porque existe aumento de paciente y disminución de recurso humana carga laboral y el entorno físico generan estrés significativo cuando son desbalanceados. por tanto, el exceso de trabajo del personal de enfermería tendrá como consecuencia a que exista el fracaso en los rendimientos laborales creando sentimientos de preocupación (págs. 18-19).

### **2.2.3. Teorías sobre la satisfacción laboral**

#### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

De acuerdo a Hualpi et al. (2017), también es conocida como la teoría de las dos dimensiones y citado por Cabanilla et al. (2022), llamada así porque trata de explicar la satisfacción e insatisfacción en el ámbito laboral, en dos dimensiones. La primera, nombrada higiénica, se refiere a los factores que generan en el trabajador una sensación de satisfacción o insatisfacción sin considerar otras circunstancias o incentivos, es decir,

se trata de las condiciones mínimas necesarias para que el empleado pueda desempeñar su labor de manera eficiente. Por otra parte, dentro de la dimensión motivacional, se encuentran los factores que sirven como complemento para elevar aún más el nivel de satisfacción laboral, una vez que los factores de la dimensión antes referida hayan sido cubiertos satisfactoriamente (Carrillo, 2025)

### **Teoría de las necesidades de Maslow**

Según Hazanov et al. (2020), la conocida pirámide de necesidades humanas de Maslow coloca la necesidad de autorrealización en el nivel más alto, el ápice como una necesidad suprema. Una vez que se satisface una necesidad de un nivel inferior, la necesidad del siguiente nivel ocupa la atención de un individuo, hasta que se satisface. Según este modelo, la motivación para satisfacer las necesidades avanzadas depende del cumplimiento de las necesidades más básicas de los niveles inferiores. En el contexto de las enfermeras, para lograr la autorrealización en el trabajo, es de gran importancia satisfacer las necesidades inferiores relacionadas con un entorno laboral positivo y de apoyo.

#### **2.2.4. Desempeño laboral en enfermería**

El desempeño laboral en enfermería se define como la capacidad del personal para cumplir con eficacia, eficiencia y calidad las actividades relacionadas con el cuidado de los pacientes. Este desempeño no solo depende del conocimiento técnico, sino también del compromiso, la motivación y el estado emocional del trabajador. El entorno hospitalario exige un alto nivel de competencia profesional y emocional. Factores como el apoyo institucional, la carga horaria y el clima organizacional son determinantes clave del desempeño laboral (Montenegro et al., 2021).

Saire (2022), menciona que el desempeño laboral es la manifestación de las competencias laborales alcanzadas por un trabajador en las que se integran, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la organización.

#### **2.2.5. Relación entre satisfacción laboral y desempeño**

Diversos estudios recientes han encontrado una correlación directa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en enfermería como están citados anteriormente. Un entorno que favorece la satisfacción del personal contribuye al compromiso organizacional, la calidad del cuidado y la reducción del ausentismo.

Además, “la satisfacción laboral es un agente que impulsa a las personas a actuar y genera un comportamiento que tiene un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo” (Mora & Zoila, 2019). Por lo tanto, la implementación de políticas institucionales que promueven el bienestar, el reconocimiento y la participación activa del personal de enfermería tiene un efecto directo en su desempeño profesional.

### **2.3. Fundamentación de enfermería**

El rol de la enfermera como miembro del equipo de salud es importante ya que su habilidad es el complemento necesario, en todas las ramificaciones del campo de la medicina, contribuyendo con sus conocimientos y experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos psicológico, espiritual y juicio cultural (García, 2020).

García (2020), también menciona que el papel de la enfermería en las áreas de pediatría, cirugía, oncología, medicina general es muy importante. Sus responsabilidades van desde la implementación del proceso de atención y empieza con la valoración del paciente, evaluación del estado nutricional y examen físico. Además, abarca la preparación para procedimientos médicos, el apoyo emocional, la atención a pacientes de alto riesgo y la realización de tareas administrativas.

#### **2.3.1 Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson**

La Teoría del Cuidado de Jean Watson (Valencia & Melita, 2021) plantea que la enfermería es un acto de cuidado humano que integra aspectos físicos, emocionales, sociales y espirituales del individuo. Esta teoría enfatiza la importancia del entorno laboral y del bienestar del personal de enfermería, considerando que un trabajador satisfecho y motivado puede brindar cuidados más efectivos y humanizados. Así, la teoría conecta el bienestar del profesional con la calidad del cuidado al paciente.

Watson propone 10 factores del cuidado transpersonal que pueden aplicarse al personal de enfermería. Entre ellos destacan la creación de un entorno laboral que promueva la salud física y emocional, el fomento de relaciones de apoyo, el respeto mutuo

y la promoción del crecimiento personal y profesional. Estos factores permiten que el enfermero se sienta valorado, motivado y comprometido con su trabajo, incrementando su desempeño laboral (Valencia & Melita, 2021).

La satisfacción laboral del personal de enfermería depende de la combinación de condiciones externas, como seguridad, estabilidad y recursos; y factores internos, como reconocimiento, autorrealización y desarrollo profesional. Cuando estas necesidades se satisfacen, el profesional se encuentra más motivado, comprometido y capaz de enfrentar los retos diarios de la atención hospitalaria. Esto impacta directamente en la eficiencia, responsabilidad y calidad del cuidado que se ofrece al paciente.

Aplicar la teoría del cuidado de Watson en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, permite comprender que un entorno laboral saludable y humanizado fortalece la satisfacción del personal de enfermería y a su vez, su desempeño profesional. De esta forma, los fundamentos de la enfermería no solo se orientan al cuidado del paciente, sino también al bienestar del profesional, asegurando una atención segura, efectiva y centrada en las personas.

#### **2.4. Fundamentación legal**

El análisis del nivel de satisfacción y su impacto en el desempeño laboral del personal de enfermería se encuentra respaldado legalmente en diversas normativas vigentes en Ecuador, que garantizan derechos laborales, condiciones dignas de trabajo y el fortalecimiento del talento humano en salud.

La Constitución de la República del (Ecuador., 2008) reconoce el trabajo como un derecho y un deber social. El artículo 33 establece que el trabajo es un derecho y una función social, y debe realizarse en condiciones que aseguren la dignidad, salud, bienestar y un justo salario. Por su parte, el artículo 32 garantiza el derecho a la salud, destacando el rol fundamental del personal sanitario en la prestación de servicios de calidad.

El Código del Trabajo (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2023) regula las relaciones laborales y protege la estabilidad, remuneración y condiciones justas de los trabajadores, incluyendo al personal de salud. Estas condiciones influyen directamente en los niveles de satisfacción laboral y, por tanto, en su desempeño.

Asimismo, la Ley Orgánica de Salud (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2006) **Ley No. 67** dispone en su **artículo 7** que el Estado debe promover el desarrollo del talento humano en salud con condiciones laborales adecuadas. También, en el artículo 9, se estipula que el personal de salud debe contar con los recursos y condiciones necesarias para desempeñar sus funciones eficientemente.

La Ley Orgánica del Servicio Público (Ley Orgánica del Servicio Público, 2006) (LOSEP) también aporta elementos claves para el análisis, al regular aspectos como la evaluación del desempeño, la capacitación continua y la promoción profesional, elementos que inciden directamente en la motivación y satisfacción del personal de enfermería.

Además, Ecuador ha ratificado convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Organización Internacional del Trabajo, 2019), como el Convenio 149 sobre el empleo y condiciones del personal de enfermería, y el Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores, ambos alineados con la protección del bienestar físico y mental del personal de salud.

Finalmente, el Ministerio de Salud Pública (MSP) ha emitido políticas y lineamientos técnicos orientados a mejorar el ambiente laboral del talento humano, reconociendo que su bienestar es determinante en la calidad del servicio prestado a los usuarios del sistema de salud.

## **2.5. Formulación de la hipótesis**

**H0:** No existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro 2025.

**H1:** Existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro 2025.

## **2.6. Identificación y clasificación de variables**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Nivel de satisfacción laboral.

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Desempeño laboral.

## 2.7. Operacionalización de variables.

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable independiente.*

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
			DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro 2025.	VI: Nivel de satisfacción laboral	La satisfacción laboral es el nivel de placer que la enfermera obtiene de su trabajo y representa uno de los indicadores que miden la calidad de la institución y sus servicios (Saire, 2022). Compuesto por 17 ítems con escala Likert de 5 puntos (de “muy insatisfecho” a “muy satisfecho”).	Entorno laboral	1. Relaciones con el personal facultativo 2. Relación enfermero-paciente 8. Relaciones con personal de enfermería	Cuestionario 4CornerSAT en su versión adaptada y validada al español por Peña-Sánchez.  Likert de 5 puntos.
			Carga laboral	3. Diversidad de pacientes 4. Éxito en satisfacer necesidades 7. Organización de actividades 10. Toma de decisiones	
H0: No existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro 2025.			Relaciones laborales	5. Acceso a recursos 9. Relación con dirección 15. Gestión de la práctica médica	
			Desarrollo profesional	6. Actualización profesional 11. Control del tiempo 12. Interferencia trabajo-vida 13-14. Ingresos y carrera 16-17. Actividades personales y con la profesión	

*Nota 1: Elaborado por FIORELLA SUGEIDY PANCHANA TOMALA, 2025*

**Tabla 2.**

*Operacionalización de la variable dependiente.*

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
			DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro 2025.	<b>VD:</b> Desempeño laboral	El desempeño laboral es la manifestación de las competencias profesionales alcanzadas por un trabajador, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la organización (Saire, 2022). compuesto por 18 ítems organizados en tres dimensiones. Escala Likert de 5 puntos para 5 opciones para indicar con qué frecuencia realiza cada conducta.	Desempeño en la tarea	Ítems 1 al 5 (organización, eficiencia, prioridades, tiempo)	Cuestionario Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ): modificado y adaptado por Avellaneda para medir el desempeño laboral de los profesionales de enfermería.
H0: No existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro 2025.			Conducta contextual	Ítems 6 al 13 (iniciativa, capacitación, soluciones, participación)	
			Conducta contraproducente	Ítems 14 al 18 (quejas, actitudes negativas, hablar mal del trabajo dentro y fuera)	

*Nota 2: Elaborado por FIORELLA SUGEIDY PANCHANA TOMALA, 2025*

## **CAPÍTULO III**

### **3. Diseño metodológico**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El presente estudio se enmarca dentro de una investigación de tipo descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, ya que busca medir, evaluar y analizar la relación entre dos variables: satisfacción laboral y desempeño laboral del personal de enfermería. Al ser un estudio transversal, los datos serán recolectados en un solo momento, sin manipular las variables, lo que permite comprender el fenómeno en su contexto natural sin alteraciones. Esta metodología es pertinente para cumplir con los objetivos propuestos y obtener una visión clara de la realidad institucional del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, ciudad de Milagro, 2025.

#### **3.2. Métodos de investigación**

Se aplicó un enfoque cuantitativo que según Cortés & Iglesias (2004) es utilizado en procesos que por su naturaleza puedan ser medibles o cuantificables, utilizando instrumentos estructurados que permitan recoger información objetiva, medible y susceptible de análisis estadístico. Este método permite comprobar empíricamente la relación entre las variables planteadas, a través de herramientas que evidencian la situación actual del personal de enfermería dentro de su entorno laboral. En la investigación se empleó el método deductivo, que parte de teorías generales sobre la satisfacción y el desempeño laboral para luego contrastarlas con la información obtenida directamente del contexto hospitalario.

#### **3.3. Población y muestra**

##### **Población**

La población considerada para este estudio está conformada por 29 profesionales de enfermería que se encuentran laborando en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, en el periodo correspondiente al año 2025. Esta población representa al personal directamente vinculado con los procesos asistenciales y administrativos de la institución.

##### **Muestra**

La muestra está integrada por un total de 30 profesionales de enfermería, quienes cumplen con los criterios definidos para participar en la investigación, pero en el momento de realizar la encuesta sólo 29 aceptaron colaborar en la investigación. Esta muestra permite obtener información significativa, representativa y coherente con los objetivos planteados, además de facilitar el análisis de la relación entre las variables dentro del contexto institucional específico.

### **3.4. Tipo de muestreo**

El presente estudio utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, dado que los participantes fueron seleccionados de acuerdo con criterios preestablecidos y considerando su disposición para participar en el estudio. Este tipo de muestreo permite un análisis más enfocado y pertinente en contextos donde la accesibilidad y la disponibilidad de los participantes son factores determinantes.

#### **Criterios de inclusión**

- Profesionales de enfermería que laboren activamente en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, 2025.
- Enfermeros/as con al menos tres meses de antigüedad laboral en la institución.
- Participantes que firmen el consentimiento informado de manera libre y voluntaria.

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de enfermería que se encuentre en licencia médica, vacaciones, permiso sin sueldo o cualquier otra situación que impida su participación durante el periodo de recolección de datos.
- Personal que no desee participar o que rechace firmar el consentimiento informado.
- Internos o estudiantes de enfermería.

### **3.5. Técnicas recolección de datos**

Se utilizó como técnica la encuesta estructurada, la misma fue aplicada de forma individual a cada participante. Esta técnica permitió recopilar información directa sobre las percepciones, actitudes y experiencias del personal en relación con su satisfacción y

desempeño laboral. La aplicación se realizó en espacios del hospital, para garantizar la comodidad y confidencialidad del proceso.

### **3.6. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos utilizados en el estudio fueron seleccionados por su validez y fiabilidad en investigaciones similares:

**Cuestionario 4CornerSAT:** instrumento estandarizado que evalúa la satisfacción laboral en sus distintas dimensiones: Satisfacción con el trabajo, satisfacción con el equipo, satisfacción con la organización y satisfacción con el equilibrio (vida-trabajo). Esta versión fue adaptada y validada al español por (Peña-Sánchez, et al., 2013).

**Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ):** herramienta que permite medir el desempeño laboral individual en tres dimensiones principales: rendimiento en el rol o tareas, comportamiento organizacional y comportamiento contraproducente (Ramos et al., 2019).

#### **Escalas de niveles para los cuestionarios**

Para la medición del nivel de satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería, se utilizaron dos cuestionarios validados y adaptados para la población objeto de estudio:

- **Cuestionario 4CornerSAT:** Este cuestionario consta de 17 ítems con escala tipo Likert de 5 puntos, donde: 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Algo Insatisfecho, 4 = Algo Satisfecho, 5 = Muy satisfecho.
- **Cuestionario Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) (Desempeño laboral):** El IWPQ contiene 18 ítems con escala Likert de 5 puntos, con valores de 0 a 4, donde:
  - **Ítems 1 a 13:** 0 = Raramente, 1 = Algunas veces, 2 = Regularmente, 3 = A menudo, 4 = Siempre
  - **Ítems 14 a 18:** 0 = Nunca, 1 = Raramente, 2 = Algunas veces, 3 = Regularmente, 4 = A menudo
  - El puntaje total varía entre 0 (mínimo) y 4 (máximo).

La clasificación para el nivel de desempeño laboral se lo realizo con el fin de facilitar la interpretación de los resultados y realizar comparaciones entre dimensiones,

se cuantificaron promedios por dimensión para cada participante. Posteriormente, dichos promedios fueron clasificados en tres niveles de desempeño: Bajo: 0.00 – 1.49; Medio: 1.50 – 2.99; Alto: 3.00 – 4.00. Estos niveles permitieron categorizar el desempeño laboral del personal, evaluando la frecuencia con la que manifiestan comportamientos relacionados con su eficiencia, impulso propio y cumplimiento de responsabilidades.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se apega a los principios éticos y en las normativas institucionales de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y del Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Se garantizará el respeto a la autonomía, la confidencialidad, la privacidad, la no maleficencia y la justicia. Cada participante firmará un consentimiento informado antes de su inclusión en el estudio, asegurando así su participación libre y voluntaria. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos y serán tratados de forma anónima y confidencial.

## CAPÍTULO IV

### 4. Presentación de resultados

#### 4.1. Análisis e interpretación de los resultados

En base a los objetivos planteados en la investigación, se procedió a aplicar dos instrumentos: el cuestionario 4CornerSAT, dirigido a medir el nivel de satisfacción laboral, y el Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ), orientado a evaluar el desempeño laboral. La muestra estuvo compuesta por 29 profesionales de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho.

Luego de la recolección y tabulación de los datos se logró abordar el primer objetivo específico que fue identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería. Por tanto, en la tabla 3, en relación a la dimensión satisfacción con el entorno laboral, el 55.2% del personal manifestó estar algo satisfecho, seguido de un 27.6% que se encuentra muy satisfecho. Solo el 13.8% reportó algo insatisfecho, el 3.4% se declaró insatisfecho y no hubo participantes que se mostraran muy insatisfechos. Esto indica que la gran mayoría tienen una buena evaluación del entorno físico y organizacional donde desempeñan sus labores, aunque todavía hay un porcentaje que sugiere que se puede mejorar.

En cuanto a la carga de trabajo, el 48.3% estuvo algo satisfecho y el 24.1% muy satisfecho. Existe un 20.7% que se identificó con un nivel de satisfacción bajo y un 6.9% que se declaró insatisfecho. Esto, indica que, si bien a la mayoría le parece que la carga de trabajo está equilibrada, hay un segmento que probablemente esté sufriendo un desbalance, bien de trabajo, de funciones que no se alinean a sus capacidades, o de tiempo disponible. Los resultados en cuanto a la satisfacción con las relaciones laborales son muy favorables: el 58.6% algo satisfecho y el 34.5% muy satisfecho. Solo 6.9% reportó algo insatisfecho y ningún tipo de respuesta en niveles más bajos. Esto resalta que hay un bienestar y relaciones interpersonales entre los trabajadores, jefes, y otros profesionales del grupo de salud.

Por último, en la dimensión satisfacción con el desarrollo profesional, el 51.7% del personal siente un nivel de algo satisfecho en comparación con el 20.7% que declara sentirse muy satisfecho; no obstante, el 17.2% responde insatisfecho y el 6.9% bastante

al igual que el 3.4% con muy insatisfecho. Ello implica que, aunque más de la mitad del personal se reconoce que tiene oportunidades de crecimiento, aún existe un colectivo que se siente limitado respecto a la posibilidad de adquirir formación continuada y proyección laboral dentro del hospital.

Los resultados revelan que una gran parte del personal de enfermería se siente “algo satisfecho” o “muy satisfecho” con las diferentes dimensiones del entorno laboral, tales como las relaciones y el ambiente de trabajo; lo cual se muestra acorde a las ideas de (Cabello, 2021; Lira, 2022; Navas, 2023), puesto que un ambiente de trabajo favorable y relaciones interpersonales positivas favorecen el bienestar emocional y la motivación del personal, lo cual propende a un mejor funcionamiento.

**Tabla 3.**

*Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería.*

<b>Dimensión</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Algo insatisfecho</b>	<b>Algo satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Total (100%)</b>
Satisfacción con el entorno laboral	0 (0%)	1 (3.4%)	4 (13.8%)	16 (55.2%)	8 (27.6%)	29
Satisfacción con la carga laboral	0 (0%)	2 (6.9%)	6 (20.7%)	14 (48.3%)	7 (24.1%)	29
Satisfacción con las relaciones laborales	0 (0%)	0 (0%)	2 (6.9%)	17 (58.6%)	10 (34.5%)	29
Satisfacción con el desarrollo profesional	1 (3.4%)	2 (6.9%)	5 (17.2%)	15 (51.7%)	6 (20.7%)	29

*Elaborado por: Fiorella Panchana.*

Siguiendo con el análisis damos salida al segundo objetivo de evaluar el desempeño laboral del personal de enfermería de esta institución en la tabla 4. El rendimiento de los trabajadores de enfermería en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho fue evaluado bajo tres criterios: Desempeño en la tarea, conducta contextual y conducta contraproducente. La clasificación para el nivel de desempeño laboral se lo realizo con el fin de facilitar la interpretación de los resultados y realizar comparaciones

entre dimensiones, en el apartado de instrumentos de recolección de datos esta detallado esta clasificación.

En relación al desempeño de la tarea muestra que el 89.66% alcanzan un nivel medio y 10.34% presenta un nivel alto. Estos resultados y la ausencia de niveles bajos indica que existe un compromiso por parte de la mayoría de los enfermeros en el ejercicio de sus funciones y hay un adecuado cumplimiento de sus obligaciones que mejora la atención de los pacientes.

En relación a la conducta contextual la mayoría se encuentra en un nivel medio 68.97% y 13.79%, además 17.24% manifiesta un comportamiento bajo (escaso). Este último grupo muestra un importante porcentaje bajo en alguno de los niveles que puede resultar beneficioso para la atención y mejora de su propio desempeño y de su ambiente laboral.

Finalmente, la dimensión comportamiento contraproducente, que mide comportamientos que pueden impactar negativamente en el lugar de trabajo y en el rendimiento general, muestra que el 93.10% del personal se encuentra en el rango bajo. Esto es positivo porque indica que la mayoría de la fuerza laboral evita participar en prácticas que son perjudiciales para el lugar de trabajo. Sin embargo, un pequeño porcentaje (6.9%) cae en el rango medio y alto de este comportamiento, lo que indica la necesidad de supervisión y niveles más altos de apoyo para mitigar comportamientos que son perjudiciales para la dinámica de grupo y la calidad del servicio.

Estos resultados evidencian que, aunque el rendimiento laboral general es bueno, particularmente en la realización de tareas y la falta de comportamientos contraproducentes, es necesario tomar medidas para mejorar el comportamiento proactivo. Esto es crucial para aumentar la eficiencia, el trabajo en equipo y el bienestar organizacional general y se alinea con la justificación de esta investigación que destaca la necesidad de mejorar el entorno laboral para mejorar la atención al paciente y la satisfacción del personal.

Por consiguiente, estos hallazgos corroboran con el estudio de Vásquez, (2024) que indica que los comportamientos contraproducentes en el trabajo y el desempeño contextual están asociados con el agotamiento en enfermeras peruanas. Este hallazgo

sugiere que enfermeras con una actitud proactiva tienden a mostrar un mayor rendimiento en sus funciones, lo que se alinea con los resultados obtenidos en esta investigación.

**Tabla 4.**

*Nivel de desempeño laboral del personal de enfermería.*

<b>Dimensión</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total (n=29)</b>
Desempeño en la tarea	0 (0.00%)	26 (89.66%)	3 (10.34%)	29
Conducta contextual	5 (17.24%)	20 (68.97%)	4 (13.79%)	29
Conducta contraproducente	27 (93.10%)	1 (3.45%)	1 (3.45%)	29

*Elaborado por: Fiorella Panchana.*

Para determinar la correlación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería en la tabla 5, se realizó el Coeficiente de Spearman donde los resultados muestran una correlación positiva moderada entre el nivel de satisfacción laboral y el rendimiento profesional del personal de enfermería con un coeficiente de Spearman de 0.540. Esta relación es estadísticamente significativa ya que el valor p (significancia bilateral) es menor de 0.01 ( $p = 0.0025$ ). Esto indica que una mayor satisfacción laboral se correlaciona con un mejor rendimiento profesional. Así, se puede rechazar la hipótesis nula y concluir que existe una relación significativa entre las variables en la población muestreada. Estos hallazgos están en línea con estudios previos que enfatizan la importancia de un ambiente de trabajo satisfactorio para mejorar el rendimiento del personal de salud.

**Tabla 5.**

*Relación entre Satisfacción y Desempeño laboral.*

<b>Rho de Spearman</b>		<b>Nivel de Satisfacción Laboral</b>	<b>Desempeño Profesional</b>
<b>Nivel de Satisfacción Laboral</b>	Coeficiente de correlación		1,000
	Sig. (bilateral)		0,540**
	N		< 0,01
<b>Desempeño Profesional</b>	Coeficiente de correlación	0,540**	
	Sig. (bilateral)	< 0,01	
	N	29	29

*Nota: \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral), dado que el valor p calculado es 0,0025 (< 0,01).*

*Elaborado por: Fiorella Panchana.*

## 4.2. Comprobación de la hipótesis

Los resultados obtenidos con la prueba de correlación no paramétrica de Spearman confirman la hipótesis planteada en esta investigación. El coeficiente de correlación rho fue de 0.540, lo que indica una correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral de los enfermeros y su rendimiento profesional. Esto significa que, con una mayor satisfacción laboral, tiende a observarse un mejor rendimiento profesional, y viceversa.

El valor de significancia bilateral obtenido fue de 0.0025, que es menor que el nivel de significancia de 0.01. Esto nos permite afirmar que la correlación es estadísticamente significativa. Así, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), que establece que hay una relación significativa entre las variables.

Estos resultados enfatizan el valor de proporcionar condiciones laborales satisfactorias con el objetivo de mejorar un rendimiento más eficiente y proactivo entre el personal de enfermería. También concuerdan con la investigación de Navas (2023) donde obtuvo cómo una percepción positiva del lugar de trabajo, el apoyo institucional y las oportunidades de desarrollo profesional modelan directamente la motivación, el compromiso y la productividad del personal de salud.

## 5. Conclusiones

La presente investigación permitió identificar que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería. En este sentido, se hizo evidente que el desempeño profesional está activamente relacionado con el entorno laboral. Pues un mejor ambiente de trabajo, con relaciones interpersonales, carga de trabajo y desarrollo profesional, produce un desempeño superior a la media en la ejecución de funciones, en compromiso y eficiencia. Por lo tanto, se recalca la necesidad de la mejora de la satisfacción laboral del personal de enfermería para optimizar la atención en salud.

En lo que se refiere a la satisfacción laboral, el personal reportó tener un nivel de satisfacción variando entre “satisfecho” y “muy satisfecho” en todas las dimensiones evaluadas. La relación laboral o relaciones interpersonales se situó en primer lugar, superando a la carga y entorno laboral. En cambio, la dimensión desarrollo profesional evidenció un rango mayor de insatisfacción. Esto indica que, si bien se tiene una percepción general positiva en el clima organizacional, aún persisten deficiencias que deben abordarse, particularmente en capacitación, desarrollo, y las oportunidades de progresar en el plano profesional.

En relación con el desempeño profesional y analizando las métricas de desempeño en la tarea, conducta contextual y conducta contraproducente negativa, los hallazgos mostraron un desempeño moderado en la gran parte del personal entrevistado. Se observó una tendencia positiva en las conductas de cumplimiento, como el ejercicio de las funciones y la adopción de iniciativa, y las conductas proactivas mantenían un bajo nivel, lo que indica que, por lo general, el personal de enfermería, al menos desde el punto de vista actitudinal, intentó actuar éticamente y profesionalmente dentro de su quehacer cotidiano.

La correlación de Spearman halló un coeficiente de 0,540 con una significancia bilateral de 0,0025, lo que indica correlación positiva moderada y de significancia estadística entre satisfacción en el trabajo con desempeño profesional, por tanto, se sostiene que, al aumentar los niveles de satisfacción en el entorno laboral, las condiciones de trabajo y el reconocimiento profesional, se favorece también un mejor desempeño. Se rechazó la hipótesis nula, que, por el contrario, ambas variables se interrelacionan de

manera directa, y se respalda la urgencia de formular políticas que mejoren el clima laboral con un profesional de enfermería en atención primaria con vista a los resultados.

## **6. Recomendaciones**

Fortalecer las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo; desarrollar programas de integración y comunicación efectivos para el personal de enfermería y otros profesionales de la salud. Por lo tanto, fomentar un ambiente de respeto, colaboración y apoyo. Las relaciones tienen un impacto directo en la percepción de satisfacción y disposición hacia el trabajo en equipo.

Mejorar las condiciones del lugar de trabajo; es esencial proporcionar al personal espacios de trabajo apropiados, seguros y funcionales que promuevan su bienestar físico y mental. Además, se recomienda que se realicen evaluaciones regulares de la carga de trabajo para mitigar el agotamiento particularmente porque afecta negativamente la satisfacción y el rendimiento profesional.

Fomentar el desarrollo profesional continuo; formular estrategias adecuadas para proporcionar a las enfermeras más posibilidades de obtención de capacitaciones y educación continua a través de contratos, becas y programas institucionales. Esto aumentaría la motivación del personal, mejoraría su sentido de pertenencia y fomentaría un compromiso proactivo.

Implementar sistemas de reconocimiento institucional; el reconocimiento por alcanzar metas específicas para el personal de enfermería, puede elevar los niveles de satisfacción y aumentar el compromiso con la organización. Estos reconocimientos pueden incluir incentivos, menciones, oportunidades de promoción u otros beneficios no necesariamente económicos.

## 7. Referencias Bibliográficas

- Aziz, A., & Batubara, R. (2023). The Correlation between Compensation and Career. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 274–280. <https://doi.org/https://doi.org/10.35451/JKF.V5I2.1550>
- Baltazar, -G. D., Rosas, -G. E., García, R. I., Ibarra, -G. M., & Pirez, -L. M. (2022, ene-dic). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro. *Sanus*, 7(2448-6094). <https://doi.org/https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Bravo, C. C. (2023). Nivel de liderazgo transformacional y motivación en los enfermeros del hospital básico de Huaquillas. *Universidad Nacional de Tumbes*. Huaquillas, Ecuador.
- Cabanilla, G. G., Cando, C., & Valencia, C. M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 403-408. [https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000300403&lng=es&tlng=es](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403&lng=es&tlng=es)
- Cabello, H. E. (2021). Satisfacción laboral con relación al desempeño de las enfermeras de un hospital público en Lima, 2021. *CONCYTEC*.
- Carrillo, O. A. (2025). “Sistematización de información en sistemas de investigación sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería del primer nivel de personal de enfermería del primer nivel de. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/15529/1/Carrillo%2C%20Andrea%20%282025%29.%20Sistematizaci%C3%B3n%20de%20informaci%C3%B3n%20en%20sistemas%20de%20investigaci%C3%B3n%20sobre%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20del%20personal%20de%20enfermer%C3%A>
- Cortés, C. M., & Iglesias, L. M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (Primera edición ed.). Mexico, Mexico: Universidad Autónoma del Carmen.
- Ecuador., A. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- García, N. M. (2020). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL SAN VICENTE DE PAÚL, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11260/2/06%20ENF%201180%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Gavilanes, -G. J., & Moreta, -H. R. (Mayo de 2021). Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Psicodebate*, 20(1515-2251), págs. 7–19. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18682/pd.v20i2.1875>
- Hazanov, Y., Gehman, Y., Wilf Miron, R., & Kagan, I. (2020, octubre 3). Entorno laboral de enfermería, autorrealización profesional y marketing de la profesión enfermera: Estudio transversal. *Nursing open*, 8(1), 434–441. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/nop2.644>

- Herrera, G. A., & Manrique, F. A. (15 de agosto de 2019). Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. *Duazary*, 16(2), 74 – 86. <https://doi.org/https://doi.org/10.21676/2389783X.2943>
- HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. (2020). *RENDICIÓN DE CUENTAS 2019*. Obtenido de [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/HGLBC\\_PRESENTACI%C3%93N\\_RENDIC%C3%93N\\_2019.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/HGLBC_PRESENTACI%C3%93N_RENDIC%C3%93N_2019.pdf)
- Hualpi, M., M. Castro, L., & Jácome, L. G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 311-333.
- Jaime, R. Y. (2020). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de enfermeras del centro quirúrgico de un hospital de Trujillo*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2d332c6c-4fc5-4b2a-a4d7-51dd2183a820/content>
- Lamilla, M. G. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018*. Obtenido de UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13160/1/T-UCSG-POS-MGSS-182.pdf>
- Ley Orgánica del Servicio Público, L. (2006). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Obtenido de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/pdf/LOSEP.pdf>
- Lira, C. M. (02 de Octubre de 2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vida. Revista de Ciencias de Salud*, 4(2665-0150).
- Lu, H., Zhao, Y., & While, A. (2019, junio). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 94, 21-31. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011>
- Medina, M. V. (15 de febrero de 2021). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General Docente de Calderón*. Obtenido de [https://repositorio.puce.edu.ec/items/a3478b07-40aa-48bf-85f7-fab99c99e45a/full?utm\\_source=chatgpt.com](https://repositorio.puce.edu.ec/items/a3478b07-40aa-48bf-85f7-fab99c99e45a/full?utm_source=chatgpt.com)
- Millones, -T. ,, & Alvarado, -R. S. (12 de Octubre de 2021). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Revista Científica Las Ciencias*, 7(2477-8818 ), págs. 148-161. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2221>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2006). *Ley Orgánica de Salud. Registro Oficial No. 423*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2015/12/Ley-Organica-de-Salud.pdf>
- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (2023). *Código del Trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/codigo-del-trabajo/>
- Montenegro, M. M., González, O. L., & López, M. I. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en enfermeras de hospitales públicos. *Revista Cuidarte*. <https://doi.org/https://doi.org/10.15649/cuidarte.1806>
- Mora, R. J., & Zoila, M. M. (01 de diciembre de 2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>

- Nasrin, G. T., & Aziz, K. H. (11 de Septiembre de 2021). Exploring nurses' perception of taking care of patients with coronavirus disease (COVID-19): A qualitative study. 8(1), págs. 171-179. <https://doi.org/> <https://doi.org/10.1002/nop2.616>
- Navas, M. D. (2023). *Desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital municipal bicentenario de Guayaquil 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106731>
- Navas, M. D. (2023). *Desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022*. Obtenido de UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106731/Navas\\_MDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106731/Navas_MDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oblitas, G. S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en I servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. . *Rev Exp Med* , 23-27.
- OMS, O. M. (2018, Febrero 23). *Atención de enfermería y partería*. Retrieved from Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/nursing-and-midwifery>
- OMS, O. M. (Julio de 2021). *Calidad de la atención*. Obtenido de Who: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- OMS, O. M. (2022). *Directrices de la OMS sobre salud mental en* . Obtenido de <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/363173/9789240058309-spa.pdf>
- OPS, O. P. (09 de mayo de 2025). *La enfermería en la Región de las Américas 2025*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/66684>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Convenio sobre el personal de enfermería, 1977 (núm. 149)*. Obtenido de [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P1210\\_0\\_ILO\\_CODE:C149](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P1210_0_ILO_CODE:C149)
- Otero Matallana, M. E. (2023). *Condiciones de trabajo y satisfacción del personal de salud en una clínica privada de Chiclayo* . Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107109/Otero%20MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Patiño, S. K. (2025). *SALARIO NO MONETARIO EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES: CASO DE ESTUDIO EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO*. Obtenido de UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29879/1/TTQ2048.pdf>
- Peña-Sánchez, J., Delgado, A., Lucena-Muñoz, J., & Morales-Asencio, J. (2013). Adaptación y validación al español del cuestionario 4CornerSAT para la medida de la satisfacción profesional del personal médico de atención especializada. *SciELO Analytics*, 87(2), 181-189. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/S1135-57272013000200007>
- Ramírez, C. B., Ceballos, B. P., & Miranda, V. J. (2020). El Neuroliderazgo y su importancia en la gestión organizacional. *Rev Investig Latinoam Compet*. <https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/rilco/07/neuroliderazgo.html>
- Ramos, V. P., Barrada, J. R., Fernández, E. D., & Koopmansb, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work

- Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 07, septiembre.  
[https://doi.org/https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576\\_5962\\_rpto\\_35\\_3\\_0195.pdf](https://doi.org/https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576_5962_rpto_35_3_0195.pdf)
- Safari, A., Babamohamadi, H., Davari, H., & Pordanjani, S. R. (2023, julio 07). The association between workload and quality of work life of nurses taking care of patients with COVID-19. *BMC Nursing*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12912-023-01395-6>
- Saire, C. L. (2022). *Satisfacción y desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital de Essalud - Lima, 2022*. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/17afa577-604e-4f80-9454-dd26c2d78bc1/content>
- Salessi, S., & Postai, L. (04 de Julio de 2024). Un modelo explicativo de la satisfacción laboral en enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería*, 40. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192024000100009&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192024000100009&lng=es&tlng=es).
- Valencia, C. M., & Melita, R. A. (diciembre de 2021). Reflexión de la humanización de la atención. *BENESSERE - Revista de Enfermería*, 6(1), 5-0.  
<https://doi.org/http://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>
- Vasquez, C. R. (2024). ctitud y desempeño laboral del profesional de enfermería de una clínica privada, Chiclayo - 2023. *Universidad Señor de Sipán* .  
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12802/13556>
- Wei, H., Horsley, L., Cao, Y., Haddad, L., Hall, K., Robinson, R., . . . Anderson, D. (2023, Sep 23). The associations among nurse work engagement, job satisfaction, quality of care, and intent to leave: A national survey in the United States. *Int J Nurs Sci*, 10(4). <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2023.09.010>

## 8. Anexos

### Anexo 1. Permiso a la institución



## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

### CARRERA DE ENFERMERÍA

Oficio No. – 304 -CE-UPSE-2025.

La Libertad, 1 de Julio 2025

Dr.  
Santiago Yonfa,  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL  
HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN  
BECERRA CAMACHO. MILAGRO**

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la Carrera de Enfermería de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La presente es para comunicar a usted que, en sesión de Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud, fue aprobado el tema para el desarrollo del trabajo de investigación previa a la obtención al título de Licenciada en Enfermería a la estudiante:

No-	TEMA	ESTUDIANTE	TUTOR
1	NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2025.	FIGRELLA SUGEIDY PANCHANA TOMALA	Lic. Sonia Santos Holgún, Mgtr.

Por lo antes expuesto, solicito a usted se sirva autorizar el ingreso a las áreas correspondientes para que la Srta. **FIGRELLA SUGEIDY PANCHANA TOMALA**, proceda al levantamiento de información dentro de la Institución a la cual usted dignamente representa, a fin de desarrollar el trabajo de investigación antes indicado.

Particular que remito para los fines pertinentes. -

Atentamente



Lic. Carmen Lascano Espinoza, Ph.D  
DIRECTORA DE CARRERA

C.C ARCHIVO  
CLE/POS

HOSPITAL GENERAL LEÓN BECERRA CAMACHO - MILAGRO  
GERENCIA  
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA  
RECIBIDO POR: *G. M. Rodríguez*  
FECHA: *15-07-2025*  
*15:48*



## Anexo 2. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título del estudio:**

Nivel de satisfacción y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería.  
Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2025

**Investigador(a) responsable:**

**FIGRELLA SUGEIDY PANCHANA TOMALÁ**

[pfiorellasugeidy@gmail.com](mailto:pfiorellasugeidy@gmail.com)

Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud

Carrera de Enfermería

Universidad Estatal Península de Santa Elena

**Institución de aplicación:**

Hospital General Dr. León Becerra Camacho – Milagro

Estimado/a participante:

Usted ha sido invitado/a a participar en la presente investigación, cuyo objetivo es analizar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, durante el año 2025.

Para ello, se le solicita su colaboración respondiendo dos encuestas: una sobre su nivel de satisfacción laboral y otra sobre su desempeño laboral. Ambas encuestas son anónimas y autoadministradas y su llenado tomará aproximadamente 20 a 25 minutos en total.

La participación es completamente voluntaria, y usted puede negarse o retirarse en cualquier momento, sin consecuencia alguna. La información proporcionada será tratada con absoluta confidencialidad y anonimato, y se utilizará únicamente con fines académicos y científicos.

Este estudio no implica ningún riesgo físico, psicológico ni económico para los participantes. Tampoco se entregará compensación económica, pero su colaboración contribuirá significativamente al desarrollo de estrategias que fortalezcan el bienestar y desempeño del personal de enfermería.

Si tiene preguntas o dudas, puede comunicarse con el/la investigador/a a través de los datos proporcionados.

### **Declaración del participante**

He leído y comprendido la información contenida en este documento. Se me ha informado adecuadamente sobre los propósitos, procedimientos, beneficios, voluntariedad y confidencialidad del estudio. Acepto participar de forma libre y voluntaria en esta investigación.

Doy mi consentimiento libre e informado para participar y responder ambas encuestas.

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2025

Anexo 3. Instrumentos



**FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES Y DE LA SALUD**  
CARRERA DE ENFERMERÍA

**Cuestionario 1: Cuestionario (4CornerSAT) en español para la medida de la satisfacción de los profesionales de la salud.**

**I. Presentación**

Estimado colaborador, estoy realizando un estudio para determinar cómo el nivel de satisfacción influye en el desempeño laboral del personal de enfermería Hospital general DR. León Becerra Camacho, Milagro, 2025. Para lo cual solicito su participación a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

**II. Datos generales:**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )  
Servicio: \_\_\_\_\_  
Tiempo en el servicio en años: \_\_\_\_\_

**III. Instrucciones:**

A continuación, se presenta una serie de preguntas a las que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta. Marque con una (X)

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

Fuente: *1 Satisfacción profesional y desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica privada de alta complejidad de Lima, 2022 por Choque Ingaruca, Hilda Carola.*



**Cuestionario 2: Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)**

**Desempeño Laboral**

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

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

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

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

FECHA DE EVALUACIÓN: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

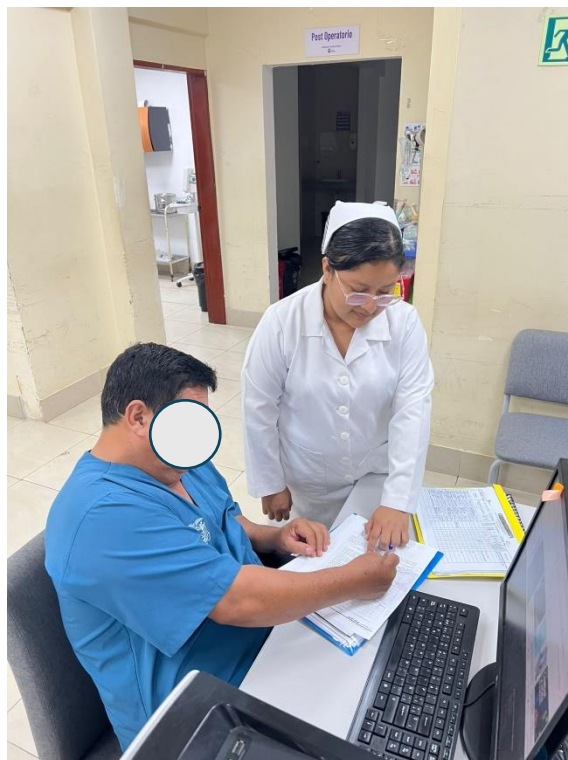
Las siguientes preguntas se relacionan con su comportamiento en el trabajo en los últimos 3 meses. Para obtener una imagen fiel de su conducta en el trabajo, es importante que responda de la manera más cuidadosa y honesta posible. Si no está seguro de cómo responder una pregunta en particular, por favor dé la mejor respuesta posible. Cada puntaje corresponde a un nivel que va de Raramente a Siempre.

A continuación, se presenta una serie de preguntas a las que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa marcando con una (X).

0 - Raramente 1 - Algunas veces 2 - Regularmente 3 - A menudo 4 - Siempre						
		Rarame nte	Algunas veces	Regular mente	A menudo	Siemp re
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.					
3	He sido capaz de establecer prioridades.					
4	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
5	He gestionado bien mi tiempo.					
6	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
7	He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.					
8	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
9	He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.					
10	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
11	He asumido responsabilidades adicionales.					
12	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
13	He participado activamente en reuniones y/o consultas					
0 - Nunca 1 - Raramente 2 - Algunas veces 3 - Regularmente 4 - A menudo						
		Nunca	Rarame nte	Algunas veces	Regular mente	A menudo
14	Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.					
15	He empezado los problemas del trabajo.					
16	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.					
17	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
18	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo					

Fuente: 2 Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire por Ramos-Villagrasa et al., 2019  
[https://journals.compadrid.org/woa/files/1576\\_3962\\_mto\\_35\\_3\\_0193.pdf](https://journals.compadrid.org/woa/files/1576_3962_mto_35_3_0193.pdf)

#### Anexo 4. Evidencias fotográficas






*Gráfico 1: Explicando el consentimiento informado.*



*Gráfico 2: Aplicando encuestas.*

## Anexo 5. Reporte del sistema anti plagio (compilatio)

 <b>Universidad Estatal Península de Santa Elena</b>	 <b>Biblioteca General</b>
<b>CERTIFICADO ANTIPLAGIO</b>	
Colonche, 04 de Agosto del 2025	
<b>003-TUTORA (SSH)-2025</b>	
<p>En calidad de tutora del trabajo de titulación denominado <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2025</b>, elaborado por <b>IORELLA SUGEIDY PANCHANA TOMALÁ</b> estudiante de la Carrera de Enfermería. Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud perteneciente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Enfermería, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio <b>COMPILATIO</b>, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de titulación se encuentra con el <b>8%</b> de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.</p>	
Adjunto reporte de similitud.	
Atentamente,	
 <small>Universidad Estatal Península de Santa Elena</small>	
Lic. Sonia Santos Holguín, Mgr. <b>Tutor del trabajo de titulación</b>	
<b>Biblioteca General</b>	
Vía La Libertad - Santa Elena Correo: <a href="mailto:biblioteca@upse.edu.ec">biblioteca@upse.edu.ec</a> Teléfono: 042781738 ext. 136	

