

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
FILIAL CHINCHA**



**TITULO**

**SATISFACCION LABORAL DE LOS PROFESIO-  
NALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE  
PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN  
CHINCHA DICIEMBRE**

**2016**

**TESIS**

**PRESENTADA POR LA BACHILLER  
YOSELIN LISBET FANARRAGA RONCEROS**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**CHINCHA- PERU**

**2017**

**ASESORA: LIC. VIVIANA LOZA FELIX**

## **AGRADECIMIENTO**

A cada una de las profesionales de enfermería quienes colaboraron en la presente investigación, en especial a cada uno de los pacientes participantes en este estudio.

A mi asesora, por el apoyo entregado en diferentes etapas de esta investigación.

A la Universidad Privada San Juan Bautista, Alma Mater de mi formación profesional, por permitirme integrarme y formar parte de sus filas llegando a ser cumplir mi meta: llegar a ser profesional.

Al Director, Gerente de cada institución comprometida, coordinación de enfermería de la UPSJB filial Chincha y personal del Hospital San José, por facilitarme la documentación y facilidades para realizar la investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en todo momento. Permitieron consolidar mi formación personal.

A mi familia en general, por su constante apoyo en los momentos felices y difíciles de mi vida personal.

## RESUMEN

Uno de los aspectos importantes en la búsqueda de la calidad de atención de salud corresponde tomar en cuenta al trabajador y al usuario, sin embargo, la mayoría de empresas e instituciones priorizan la calidad en razón a la satisfacción del usuario, en tal sentido, corresponde tomar en cuenta los factores que están condicionando tal situación además de considerar al personal de salud como persona que necesita sentirse realizado en su ámbito laboral. El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de salud de Chíncha diciembre 2016. Material y métodos: El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y corte transversal, la población fue de 78 enfermeras que laboran en establecimientos de primer nivel de atención de salud, se consideró una muestra de 50 enfermeras, de una cantidad considerada por muestreo no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario validado con preguntas en escala de Likert. Resultados: la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería fue media, según condiciones físicas y/o confort 38%(19); beneficios laborales y/o remunerativos 56%(28); políticas administrativas 86%(43); relaciones sociales 58%(29); desarrollo personal 66%(33); desempeño de tareas 48%(24) y relación con la autoridad 44%(22); encontrando de manera global 60%(30) de satisfacción media en los profesionales de enfermería. Conclusión: la satisfacción laboral fue media en los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de Chíncha diciembre 2016.

**Palabras clave: Satisfacción laboral, enfermería, primer nivel de atención.**

## ABSTRACT

One of the important aspects in the search for the quality of health care is to take into account the worker and the user, however, most companies and institutions prioritize quality due to user satisfaction, in that sense, corresponds Take into account the factors that are conditioning this situation in addition to considering the health personnel as a person who needs to feel fulfilled in their work environment. The aim of the study was to determine the job satisfaction of nursing professionals working in Chincha health care facilities at the first level of health care in December 2016. Material and methods: The type of study was a quantitative approach, descriptive and cross-sectional, The population was 78 nurses working in first level health care facilities, a sample of 50 nurses was considered, of an amount considered by non-probabilistic sampling. The data collection technique was the survey and as an instrument a questionnaire validated with Likert scale questions. Results: the satisfaction work of them professional of nursing was average, according to conditions physical and/or comfort 38% (19); benefits labor or remunerative 56% (28); policies administrative 86% (43); relationships social 58% (29); development staff 66% (33); performance of tasks 48% (24) and relationship with the authority 44% (22); finding way global 60% (30) of average satisfaction in nurses. Conclusion: the satisfaction labor was half in the professional of nursing that working in establishments of health of first level of Chincha December 2016.

**Key words: Job satisfaction, nursing, first level of care.**

## PRESENTACION

La satisfacción es un concepto subjetivo y emocional que representa el éxito o fracaso de una determinada labor. En el campo de enfermería, la labor realizada incluye actividades de abordaje en diversas dimensiones: biológicas, afectivas, sociales y espirituales realizadas como parte de la función asistencial, docente, investigación y gestión. El primer nivel de atención de salud tiene como prioridad la promoción de la salud y prevención de las enfermedades en la población urbana marginales y rurales. El rol del enfermero involucra la atención directa a la persona, familia y comunidad, a diferencia del área asistencial el trabajo incluye actividades intra y extramurales, existencia de metas en la población, coberturas de algunas actividades que se monitorizan a lo largo del año, creando un entorno difícil de manejar y poco compensatorio en relación a expectativas personales y profesionales que pueden condicionar la insatisfacción laboral.

El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de primer nivel de atención de salud Chincha diciembre 2016. La investigación tiene como propósito mejorar la satisfacción del profesional de enfermería en razón a las labores que realizan en el primer nivel de atención, donde su labor está direccionada a las actividades preventivas promocionales que permita preservar la salud de la persona, familia y comunidad. Además, es necesario fortalecer la realidad del establecimiento de salud que permitan proporcionar los requisitos necesarios para la realización de actividades que permitan atender al usuario antes de enfermar, además, mejorar la satisfacción del profesional de enfermería permite contribuir en la salud de las personas y sociedad en general.

El presente trabajo consta de cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

CAPITULO I: El problema; el cual consta del planteamiento del problema, formulación del mismo, objetivos, justificación y propósito; el CAPITULO II: Marco Teórico; incluye antecedentes, base teórica; hipótesis, variables y definición de términos operacionales CAPITULO III: Materiales Y Métodos; de resultados en la cual se mencionan el tipo de investigación, área de estudio, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, el procesamiento de datos y análisis de resultados; CAPITULO IV Resultados Y Discusión; trata de los resultados y discusión de la misma, por último el CAPITULO V: Conclusiones Y Recomendaciones; además de las menciones bibliográficas, bibliografías y anexos.



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
1. CARATULA	I
2. ASESOR	II
3. AGRADECIMIENTO	III
4. DEDICATORIA	IV
5. RESUMEN	V
6. ABSTRACT	VI
7. PRESENTACIÓN	VII
8. INDICE	IX
9. LISTA DE TABLAS	XII
10. LISTA DE GRÁFICOS	XII
11. LISTA DE ANEXOS	XIII

### **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA:**

I.a.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	14
I.b.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	18
I.c.	OBJETIVOS:	18
	I.c.1    GENERAL.	
	I.c.2    ESPECÍFICOS	
I.d.	JUSTIFICACIÓN	19
I.e.	PROPÓSITO.	20

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO:**

II.a.	ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICO.	21
II.b.	BASE TEÓRICA.	26
II.c.	HIPÓTESIS.	38
II.d.	VARIABLES.	38
II.e.	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS.	38

### **CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

III.a. TIPO DE ESTUDIO.	39
III.b. ÁREA DE ESTUDIO.	39
III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA.	39
III.d TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	40
III.e. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	41
III.f. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.	41

### **CAPÍTULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

IV.a. RESULTADOS.	42
IV.b. DISCUSIÓN.	51

### **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

V.a. CONCLUSIONES.	58
V.b. RECOMENDACIONES.	58

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
BIBLIOGRAFÍA	64

#### **ANEXOS:**

ANEXOS N°1 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	65
ANEXOS N°2 INSTRUMENTO	66
ANEXOS N°3 CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO - ESTUDIO	70
ANEXOS N°4 TABLA DE CODIGOS	71
ANEXOS N°5 VALORES FINALES DE LA VARIABLE ESCALA DE STANONES	74
ANEXOS N°6 TABLA MATRIZ	75

## LISTA DE TABLA

<b>Nº</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Datos generales de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha Diciembre, 2016.	<b>42</b>

## LISTA DE GRAFICOS

<b>Nº</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Satisfacción laboral según condiciones físicas y/o confort de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha Diciembre, 2016.	<b>43</b>
<b>2</b>	Satisfacción laboral según beneficios laborales y/ remunerativos de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha Diciembre, 2016.	<b>44</b>
<b>3</b>	Satisfacción laboral según políticas administrativas de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha Diciembre, 2016.	<b>45</b>
<b>4</b>	Satisfacción laboral según relaciones sociales de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha Diciembre, 2016.	<b>46</b>

<b>5</b>	Satisfacción laboral según desarrollo personal de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha Diciembre, 2016.	<b>47</b>
<b>6</b>	Satisfacción laboral según desempeño de tareas de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha Diciembre, 2016.	<b>48</b>
<b>7</b>	Satisfacción laboral según relación con la autoridad de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha Diciembre, 2016	<b>49</b>
<b>8</b>	Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha Diciembre, 2016.	<b>50</b>

## LISTA DE ANEXOS

<b>Nº</b>	<b>Título</b>	<b>P.</b>
<b>1</b>	Operacionalización de variables	<b>65</b>
<b>2</b>	Instrumento	<b>66</b>
<b>3</b>	Confiabilidad del instrumento – prueba piloto	<b>70</b>
<b>4</b>	Tabla de códigos	<b>71</b>
<b>5</b>	Escala de valores de las variables	<b>74</b>
<b>6</b>	tabla matriz	<b>75</b>

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La satisfacción laboral es un factor muy importante a la hora de medir el desempeño, diversos estudios han demostrado que conforme el trabajador se sienta, es decir satisfecho o insatisfecho en su ambiente laboral, desarrollará sus tareas de manera más efectiva y ello redundará en la productividad de la empresa; por ello se hace necesario estudiar al trabajador en relación a su ámbito laboral en el cual esta insertado. Varios estudios han indicado una serie de relaciones entre satisfacción laboral, la calidad de vida del trabajador con la sociedad.

El éxito de las enfermeras se adquiere tras los conocimientos que requieren para poder enfrentar las situaciones, implica un compromiso constante de superación, entrega tanto profesional y personal. Según las características de la labor, este puede ser una fuente constante de desarrollo profesional logrando la satisfacción laboral, también puede presentarse riesgos de estrés ocasionando enfermedades y esto conllevaría insatisfacción en su ambiente laboral.<sup>1</sup>

Las enfermeras en el ámbito laboral se encargan de satisfacer las necesidades de salud de la persona; de ellas, dependen el óptimo trabajo en la atención primaria de la salud. El trabajo de las enfermeras muchas veces pareciera no ser el más conveniente como para poder alcanzar la satisfacción laboral. Ya que el cansancio, la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y la falta de accesibilidad en los turnos no permite la debida capacitación del personal.<sup>2</sup>

Según las investigaciones realizadas a lo largo de los últimos cinco años, a nivel mundial el 37% de las enfermeras logran la satisfacción laboral con su trabajo en sí, con oportunidad de perfeccionarse, con poca satisfacción en cuestión a los honorarios mensuales y los asensos. En diferentes investigaciones se reflejan las insatisfacciones que tienen las enfermeras frente a las condiciones, ocasionando dificultad en el trabajo cotidiano. Además, según revisiones bibliográficas, el desagrado que puede tener la enfermera frente a la limitación que tiene el centro salud puede provocar la inadecuada atención a los usuarios.<sup>3</sup>

En once países europeos los profesionales de enfermería abandonaron su labor, al observar presencia de limitaciones. El enfermero decide encontrar un mejor bienestar que le proporcione: un horario accesible, mejor remuneración, contar constantemente con materiales que facilite el desempeño del enfermero, capacitación continua hacia el personal sin descuidar su familia y a su hogar.<sup>4</sup>

Por otro lado, al confrontar algunas investigaciones a nivel Latinoamérica se puede decir que hay una mayor motivación por la satisfacción del usuario que del propio profesional “cuidador” principalmente en el primer nivel de atención donde se asume hay un predominio de labor administrativa. Tales aspectos del entorno hacen que la actividad de los profesionales de enfermería se interprete con poca atracción, con escaso reconocimiento social, así como limitaciones en oportunidades de desarrollo profesional.<sup>5</sup>

Un estudio prospectivo de corte transversal realizado en Tucumán Argentina sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería sector público reveló que el personal de enfermería no se encuentra satisfecho con las posibilidades de ascenso ni con la remuneración recibida, siendo estas las variables de mayor predicción en su insatisfacción laboral. Los resultados de este estudio arrojaron insatisfacción de las enfermeras con

relación al modo de supervisión y las actitudes de sus jefes y superiores, contrario a lo evidenciado en otros estudios donde la satisfacción laboral presenta una fuerte asociación con relación a esta variable.<sup>6</sup>

Los factores que condicionan insatisfacción marcada en el trabajo de la enfermera en torno a la práctica según diversas investigaciones incluyen: nivel de satisfacción bajo con el control de la calidad del trabajo, nuevas tecnologías, falta de capacidad para influir en su propio desarrollo profesional, la carga de trabajo o flujo de trabajo no programado, horario cambiante de trabajo, insuficiente recurso humano, entre otros.<sup>7</sup>

En Colombia (2012), según Romero “uno de cada cuatro trabajadores de un hospital de Bogotá ha estimado cambiar de trabajo por las condiciones laborales; en España uno de cada tres contratos es temporal; en Chile los contratos temporales han aumentado en los últimos años; en Taiwán, entre el 15% y el 45% del personal de enfermería son contratados por terceros temporalmente, esto genera falta de estabilidad laboral que conlleva a la insatisfacción”.<sup>8</sup>

En Estados Unidos, un informe realizado por el grupo de paradigma en enfermería (2015), observo como el profesional de enfermería se enfrenta a diversas situaciones, la información se obtuvo a través de una encuesta realizada a más de 8.200 profesionales que trabajan en el país, indicando que el 44% de enfermeros encuestados cambiaría de profesión si tuvieran otra opción laboral. Además, se visualizó que los profesionales de enfermería menos satisfechos son aquellos que laboran en la Atención Primaria.<sup>9</sup>

Asimismo, una investigación realizada por vroom (2011), en la ciudad de Cuba, pero publicado por Gonzales (2012), revela que el 31% de las enfermeras que laboran en centros de salud refieren estar poco o nada satisfecho con su trabajo ya que el sueldo que ganan no compensa con el



trabajo que realizan, así mismo manifestaron la incomodidad con sus horarios ya que presentaba cambios constantes.<sup>10</sup>

En Arequipa, una investigación realizada por el MINSA(2011), revela que el personal que trabajaban en centros de salud conservan una porción que alcanza el 33.35 de satisfacción parcial en trabajadores de zonas rurales, 27.6% en zonas urbano marginales y 23.5% en zonas rurales, sin embargo, la mayoría de la población de estudio está insatisfecha con la oportunidad de progreso que tienen laborando en esta área, alcanzando entre insatisfechos y poco satisfechos un total de 53,3% en zonas urbanas, 41.4% en urbano-marginales y 52.9% en zonas rurales.<sup>11</sup>

En Ica, a través de la DIRESA, se sabe que los establecimientos de primer nivel de atención corresponden a 133, conformados por centros y puestos de salud: 34 y 99, respectivamente, bajo la administración y conformación de microrredes y redes de salud. En Chincha, los establecimientos de salud de primer nivel suman 30, ubicados en diferentes sectores urbano-marginales y rurales. En cada uno se cuenta con profesionales de enfermería que laboran en diferentes modalidades, nombradas, contratados tipo CAS, Clas, temporal por PPR, personal cuyas labores corresponden principalmente al preventivo-promocional.<sup>12</sup>

A lo largo de las practicas comunitarias y tomando en cuenta algunas referencias de profesionales de enfermería que laboran en el primer nivel de atención de salud en Chincha, existe disconformidad con la labor realizada, insatisfacción reflejada en pocas oportunidades de desarrollo personal, la mayoría del trabajo en centros y puestos de salud es de gestión, el cumplimiento de metas en las diversas estrategias sanitarias de las cuales son responsables las enfermeras condiciona labores sacrificadas de horas adicionales, las mismas que no son reconocidas, el trabajo de campo es arduo frente a diferentes condiciones de trabajo según la zona geográfica, a lo cual se suma la gran demanda de

pacientes que debe atender en servicio, principalmente en zonas urbanas y urbano -marginales, además de escasa oportunidades de mejoras profesionales y remuneración que tienen en relación al trabajo asistencial en hospitales.

De acuerdo a todo lo anterior mencionado se plantea la siguiente interrogante:

### **I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha diciembre 2016?

### **I.c. OBJETIVOS**

#### **I.C.1. GENERAL**

Determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de Chincha diciembre 2016.

#### **I.C.2. ESPECÍFICOS**

**O1:** Identificar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según dimensiones:

- Condiciones físicas y/o confort
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

### **I.d. JUSTIFICACION**

El presente trabajo de investigación es importante porque contribuirá en el entorno laboral y mejorara la satisfacción del profesional de enfermería, ya que ellos son responsables de la gestión y atención directa al usuario en el primer nivel de atención. Además, la investigación cobra importancia porque involucra aspectos relacionados a la autorrealización profesional al servicio de la comunidad.

Trabajar en el sector salud implica una gran responsabilidad que requiere competencias en el personal, competencia que le permita actuar de manera inmediata, eficaz y oportuna en el primer nivel de atención, de ahí la necesidad de contar con profesionales altamente motivados cuya repercusión alcance no solo al propio trabajador sino a los usuarios en forma conjunta. Según las políticas de Salud, la atención prioriza actividades preventivas, promocionales, ofrecidas en los paquetes de atención integral direccionados al paciente, familias y comunidad. Se abordan en las estrategias sanitarias donde la enfermería ejerce su responsabilidad gerenciando y atendiendo las necesidades de salud de la población medidas en razón a población meta, coberturas, vigilancia epidemiológica estipuladas como parte de la atención primaria.

Dichas situaciones confieren necesidad de tiempo, espacios saludables que no siempre se logran en el desarrollo de la labor, evidenciando vacíos que generan insatisfacción en el profesional, cuyo desenlace visualiza monotonía en el trabajo, solicitud de destaque al área asistencial, perdiendo espacios que la enfermería debe liderar en los establecimientos de salud en el primer nivel de atención.

En tal sentido, el trabajo se justifica porque hablar de satisfacción laboral, es tomar en cuenta la productividad y rendimiento del personal, el esfuerzo de lograr la calidad de atención, caracterizada por demostrar equidad y eficacia que permiten satisfacer las necesidades del usuario.

## **I.e. PROPOSITO**

La investigación tiene como finalidad mejorar la satisfacción del profesional de enfermería en razón a la labor que ejecutan en el primer nivel de atención, donde su labor está direccionada a las actividades preventivas promocionales que permita la atención óptima de la salud de la persona, familia y comunidad.

Además, es necesario fortalecer la realidad de los establecimientos para proporcionar las condiciones necesarias accediéndose a la realización de actividades que ayuden atender al usuario antes de enfermar, además, al mejorar la satisfacción del profesional de enfermería permite contribuir en la salud del personal.

Los resultados servirán como base a las diferentes instituciones de primer nivel de salud en la toma de decisiones y generación de estrategias direccionadas a mejorar las condiciones laborales, en los diferentes aspectos y con ella facilite la satisfacción del enfermero.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### II.a. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Erazo YV. En el año 2014 realizaron una investigación descriptiva, con el objetivo de conocer el **NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS ENFERMERAS EN LA PROVINCIA DEL CARCHI**. Ecuador. Material y métodos: se tomó en cuenta la totalidad de enfermeras que laboran en diferentes establecimientos de salud, la técnica fue la encuesta y se aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Resultados: la edad de 25 a 31 años (40%); sexo femenino (95%); contratados (61.2%); (se sienten satisfechos en el lugar donde trabaja (99.2%); recibe capacitaciones (80%); se siente motivado con el trabajo 89.3%; un 86% menciona tener libertad para decidir cómo realizar su trabajo; el sueldo que percibe le ha permitido mejorar su calidad de vida. Conclusión: los profesionales están motivados y satisfechos laboralmente.<sup>13</sup>

Castro C. En el año 2013, realizó una investigación descriptiva cuyo objetivo fue determinar la **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PABLO ARTURO SUÁREZ. ECUADOR**. Investigación donde se aplicó un cuestionario en escala de likert. Obteniéndose como resultado promedio un índice global de (0.36) que corresponde a una satisfacción en nivel moderado. Los factores de motivación permitieron mayor satisfacción en los profesionales (0.51) sin embargo presentaron menor promedio los factores de higiene (0.19). Se concluye que los aspectos relacionados a la seguridad laboral, promociones y capacitaciones fueron constituyeron factores de insatisfacción en los enfermeros. Asimismo, factores externos como

condiciones laborales, baja remuneración son motivos de la baja satisfacción laboral.<sup>14</sup>

Nava G, Hernández M, Hernández A, Pérez M, Hernández M, Matus R. En el año 2013, realizaron una investigación descriptiva con el objetivo de determinar la **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CUATRO INSTITUCIONES DE SALUD. MÉXICO.** Investigación que tomo en cuenta una muestra de 594 profesionales de enfermería. El instrumento aplicado fue Font roja ampliado, el mismo que incluye nueve factores haciendo un total de 26 preguntas. La insatisfacción fue calificada a través de la promoción y la competitividad de los profesionales, dentro de los puntos más importante es la empatía que puede tener con los jefes y el compañero. En tanto que los factores extrínsecos no mostraron diferencias significativas. Se concluye que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL.<sup>15</sup>

Jiménez P, Pérez M. en el año 2011, realizó una investigación descriptiva con el objetivo de determinar la **SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA CENTRO MÉDICO NACIONAL "ADOLFO RUIZ CORTINES", VERACRUZ.MEXICO.** Materiales y métodos: se trabajó con 58 enfermeras generales de base, la técnica usada fue la encuesta (16 ítems) aplicado a grupos de Medicina interna y urgencias. Dentro de los resultados se menciona que el personal está satisfecho (45%; 46%); y satisfacción parcial (54 y 55 %) sin existir porcentajes de insatisfacción. Se concluye que: El nivel de satisfacción fue el mismo en ambos grupos.<sup>16</sup>

Zelada V. En el año 2014, realizó una investigación descriptiva con el objetivo de determinar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA. LIMA.** Se tomó en cuenta la población de 28 enfermeras. Se consideró un cuestionario en Lickert modificada validado por el

MINSA. Resultados: 68% tienen satisfacción baja y 32% alto. los trabajadores estuvieron altamente satisfechos con las condiciones físicas y materiales (61%); beneficios laborales y/o remunerativos (50%); políticas administrativas (61%) y relaciones interpersonales (54%) sin embargo fue bajo en la realización personal (64%), relaciones con la autoridad (61%); desempeño de tareas (57%). Concluyendo que los trabajadores asistenciales tienen baja satisfacción laboral.<sup>17</sup>

Páez G. En el año 2013, realizó una investigación cuantitativa cuyo objetivo fue determinar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS RESPECTO A LA SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN SERVICIOS EN EL HOSPITAL DE CHANCAY**. Lima. Se seleccionaron enfermeras que laboran en los diferentes servicios en su totalidad. Dentro de los resultados se encontró que las enfermeras están medianamente satisfechas, destacándose además, que, los factores intrínsecos como “relación con la autoridad” y “relaciones interpersonales”; “realización personal” determinaron satisfacción media (45.5%; 60% y 38.2%), en tanto que los factores extrínsecos como “liderazgo”, “planificación”, “función administrativa dirigida al personal” y “objetividad de la supervisora” también alcanzaron niveles medios (80%; 66.7%; 53.8%; 44.4% y 42.9%) Concluyendo que existe mediana satisfacción en los diferentes servicios principalmente en Cirugía y UCI. <sup>18</sup>

Castro M, Mesías M. En el año 2015, realizaron una investigación con el objetivo de determinar el nivel de **MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA**. Material y métodos: Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario para cada variable, dichos instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos, cuya confiabilidad fue demostrada a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Se trabajó con toda

la población de estudio conformada por enfermeras, técnico de enfermería y médicos anesestesiólogos en un número de 30. Resultados: el nivel de motivación según sus dimensiones: variedad de tareas, identidad laboral, importancia de la tarea, realización de las tareas y retroalimentación fue medio alcanzando 67%; 73%; 66.67%; 63% y 70% respectivamente; en tanto que la satisfacción fue óptima en las dimensiones: condiciones físicas y relaciones sociales, alcanzando 63% y 47%; sin embargo, en las dimensiones beneficios laborales, políticas administrativas y desarrollo personal fue regular alcanzando 43%; 50% y 40% respectivamente. Conclusión: el nivel de motivación está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral.<sup>19</sup>

Siguas G. En el año 2014, realizó una investigación descriptiva con el objetivo de determinar el nivel de **MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE CHINCHA**. Material y método: estudio realizado en 30 profesionales de enfermería que laboran en diferentes centros de salud. Resultados: El nivel de motivación global de los profesionales de enfermería, el 50% es medio, el 30% es baja y el 20% es alta. La satisfacción laboral según dimensión condiciones físicas y/o confort, un 43% tiene satisfacción media, un 37% tiene satisfacción baja y un 20% tiene satisfacción alta, según dimensión beneficios laborales y/o remunerativo, el 57% tiene satisfacción media, el 23% tiene satisfacción baja, según dimensión políticas administrativas, un 83% tiene satisfacción media, según dimensión relaciones sociales, el 50% tiene satisfacción media, el 27% tiene satisfacción baja, según dimensión desarrollo personal, el 60% tiene satisfacción media, el 27% tiene satisfacción baja, satisfacción laboral global, el 53% tiene satisfacción media, el 27% tiene satisfacción baja y el 20% tiene satisfacción alta. Se concluye que: el nivel de satisfacción del personal de enfermería según a las dimensiones tiene una calificación media a baja.<sup>20</sup>



Ortiz E. En el año 2011, realizó una investigación descriptiva con el objetivo fue determinar las **CONDICIONES LABORALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL HOSPITAL ESSALUD PISCO**. Objetivo: Identificar las condiciones laborales y nivel de satisfacción de las enfermeras que laboran en Essalud Pisco. Material y métodos: Estudio cuantitativo, transversal y descriptivo, cuya muestra estuvo constituida por todo el personal profesional de enfermería del hospital ESSALUD Pisco, utilizándose como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario Resultados: Las condiciones laborales según sus dimensiones relaciones interpersonales, ambiente físico y beneficios laborales fueron medianamente favorables alcanzando 60%; 83% y 90% respectivamente siendo desfavorable en la dimensión disponibilidad de recursos 40% y de manera global fue medianamente favorable en un 57%; el nivel de satisfacción encontrando corresponde a parcialmente satisfechas en un 87%; 74%; 57% y 90% en las dimensiones relaciones interpersonales, disponibilidad de recursos, ambiente físico y beneficios sociales respectivamente y 57% de manera global. Se concluye que: Las condiciones laborales son medianamente favorables y el nivel de satisfacción de las enfermeras corresponde a parcialmente satisfecho.<sup>21</sup>

**Cada uno de los antecedentes citados refleja niveles de satisfacción diferentes en el profesional de enfermería, aunque son mínimas las investigaciones realizadas en el primer nivel de atención de salud, es necesario que el común denominador de la mayoría de ellas en cualquier entorno revele la existencia de insatisfacción laboral por diversos factores. Existe entonces la necesidad de identificar y valorar la existencia de tales factores, superarlo y establecer mejoras en razón a obtener mejores niveles de satisfacción y por ende mejor calidad de atención de salud en este ámbito laboral.**

## **II.b. BASE TEORICA**

### **II.b.1. Satisfacción laboral**

Según a las investigaciones realizadas a nivel psicológico da como resultado que la satisfacción o insatisfacción se debe a múltiples conductas. Entre las consecuencias a escala individual se tiene las relacionadas con la salud, la adopción de comportamientos de “escape” (impuntualidad, absentismo, abandono), el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral. En el desarrollo de este trabajo se plantea la satisfacción que tiene el personal de enfermería conforme a su trabajo y la consecuencia que puede observarse cuando hay limitaciones.<sup>22</sup>

Robbins, por su parte platea que la satisfacción, es la actitud que el enfermero puede tener hacia su labor, el estar satisfecho en el trabajo no solo implica en manejar documentos, atender pacientes, escribir códigos de programaciones, requiere tener empatía con los jefes y compañeros de trabajo, seguir con régimen de costumbres, cumplir con las condiciones laborales e ideales de desempeño.<sup>23</sup>

La satisfacción laboral es un componente fundamental, ya que si es limitado afecta directa o indirectamente en la calidad de atención en la salud; un enfermero satisfecho con las condiciones que tiene su trabajo puede ofrecer una atención con calidad y calidez. Existen numerosos modelos teóricos que explican la satisfacción laboral, alguna de las teorías refleja la relación entre satisfacción y motivación por la labor realizada, felizmente existe una interrelación entre los efectos que ocasiona la satisfacción plena, ya que conlleva a brindar atención óptima para el paciente.<sup>24</sup>

“La **teoría de los dos factores**” de Herzberg (1967) dispone que la satisfacción y la insatisfacción en el ámbito laboral representa dos fenómenos totalmente distintos en el comportamiento profesional. Este

modelo indica que los profesionales de enfermería posee dos grupos de necesidades: el medio físico y psicológico donde debe haber una óptima higiene en el centro laboral y la otra plantea la motivación que recibe el enfermero por su trabajo. La satisfacción se encuentra neutra si la higiene del ambiente es estupenda para poder desarrollar de forma ideal la atención, pero si esto no es alcanzado la situación pasa a ser insatisfactorio. El enfermero solo se encuentra satisfecho si se cubren todas las necesidades que pueda presentarse inesperadamente. Si las necesidades, no están satisfechas, pero tampoco está insatisfecho = estado neutro.<sup>25</sup>

**El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler** (citado por Weinert, 1985: 305), remarca “Existe relación expectativa recompensa, el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968)”. De acuerdo a esta afirmación es necesario la motivación para lograr la satisfacción; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. En tal sentido es necesario que las recompensas, como el sueldo, superen las expectativas que produzcan satisfacción. “Si esta relación se desarrolla en sentido contrario, se produce la insatisfacción”.<sup>26</sup>

### **Las condiciones físicas y/o materiales**

Los enfermeros ya capacitados se interesan por el bienestar del entorno laboral, priorizando suministros básicos en los ambientes, como los mobiliarios que deben estar operativos, en óptimo estado y con disponibilidad para los pacientes.

**Distribución física:** La infraestructura facilita el desarrollo de las actividades cotidianas del enfermero, logrando la eficacia y eficiencia para

el buen desempeño laboral. El bienestar del paciente va de la mano según a las condiciones ambientales, que todo centro o puesto de salud debe tener: ventilación, orden, limpieza y alumbrado adecuado.<sup>27</sup>

**Ambiente:** en el ámbito ocupacional se puede modificar el proceso de producción si es que repercute negativamente en la salud.

El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde donde se encuentra situada el centro de salud hasta la ubicación y el diseño, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que puede afectar a la atención del paciente ocasionando malestar.

Otra causa frecuente de malestar lo constituye la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios.

Ante estos factores ya mencionados se presenta una problemática negativa en la producción de la labor, habiendo una disminución en la actitud y dedicación del enfermero antes de iniciar su rol.<sup>28</sup>

### **Comodidad:**

Cumplidas las características del medio ambiente, será posible hablar de comodidad, de esta manera el profesional de enfermería se sentirá seguro, y satisfecho, motivado en realizar su labor.

Según el Art. 11 (inciso d): “La ley del enfermero peruano establece que el ambiente laboral debe estar acondicionado para controlar la exposición a contaminantes, sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora”.<sup>29</sup>

### **Beneficios laborales y remunerativos**

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es el pago que recibe el personal a cambio de su labor.<sup>30</sup>

**Sueldo:** Los sistemas de recompensas es importante ya que influye y determina la satisfacción laboral, en la cual satisface las necesidades fisiológicas del enfermero; son símbolos del "status", significa reconocimiento y seguridad en la cual proporciona la libertad ser humano;

y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. Los pagos o honorarios, mensualidades y gratificaciones son compensaciones que los personales de salud reciben su trabajo realizado.<sup>31</sup>

Para Vroom, citado por Gonzales, sostiene que: “el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc”.<sup>32</sup>

Es necesario la recompensa, la cual debe ser acorde a la expectativa capaz de proporcionar satisfacción, de lo contrario surge la insatisfacción, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.<sup>33</sup>

Esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras a través del medio remunerativo y horas de trabajo.

**Expectativas económicas:** El salario o el sueldo es el lazo entre las relaciones entre los profesionales y el centro laboral. Todos los profesionales de enfermería por ofrecer su tiempo, esfuerzo reciben a cambio un sueldo, esto conlleva al intercambio la responsabilidad y los derechos recíprocos entre sí. El sueldo para el personal es algo complejo ya que se da según al cargo que desempeñe y al patrón de actividades. El profesional a cambio de este sueldo en compensación por la labor sacrificada que tiene proporciona su tiempo y dedicación al centro o puesto de salud donde presta su servicio.<sup>34</sup>

### **Políticas administrativas**

Los lineamientos o normas es el punto fundamental de todo centro o puesto de salud por que va dirigido a todo el personal, y así se enfoquen en al cansar las metas. Asimismo, explican cada punto importante sirviendo como guía a las actividades y esto permite alcanzar los objetivos

ya planteados. Funcionan también como base para las futuras decisiones y acciones, ayudando a coordinar los planes dando fiabilidad a la consistencia de la acción, aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrenten a situaciones parecidas.

**Normas institucionales:** las políticas deben tener amplias fijaciones, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.<sup>35</sup>

Existen normas establecidas en razón al horario de trabajo del personal de salud, dentro del sector público, aprobadas y publicadas por el MINSA, dentro de los cuales se destacan:

**Ley N° 23536, en su capítulo II incluye jornadas y horarios de trabajo**

Artículo 7.- “la ley se programara de acuerdo a las necesidades de servicio, la jornada de trabajo en los profesionales de la Salud estará comprendida con el trabajo de guardia”.

Artículo 8.- “El trabajo de Guardia es la actividad realizada por necesidades del servicio, comprendiendo actividades múltiples y/o diferenciadas de las realizadas en jornadas ordinarias, sin exceder de 12 horas. Sólo excepcionalmente podrán sobrepasar las 12 horas por falta de personal.”

Artículo 9.- “Los profesionales de enfermería deben cumplir obligatoriamente con las guardias según sea las necesidades del establecimiento de salud. Los profesionales mayores de 50 años de edad tendrán derecho, a solicitar, a ser exonerados en las guardias; así como

también respalda a los enfermeros que demuestren que por motivo de enfermedad no podrán asistir a su turno”.

Artículo 28.- “Las remuneraciones por guardia se otorgan en función a la remuneración básica.”

**De acuerdo a la ley del trabajo del enfermero, se establece que:**

Artículo 17.- “Jornada laboral del Enfermera(o) comprenderá como máximo treinta y seis horas semanales o un equivalente de ciento cincuenta horas mensuales, incluyendo guardias diurna y nocturna”.

En el caso de feriados que son turnos no laborables será contabilizado dentro de la jornada asistencial semanal o mensual en la forma que disponga el Reglamento.

Artículo 18.- Sobre tiempos y descansos remunerados, se establece que: “El tiempo de trabajo que exceda la jornada laboral establecido en el párrafo anterior será considerado como horas extraordinarias, debiendo remunerarse en la forma correspondiente.” Es necesario considerar que “el trabajo prestado en los días que corresponden al descanso semanal y a los días feriados no laborables, sin descanso sustitutorio, da derecho a la Enfermera(o) a percibir adicionalmente el pago de la remuneración que corresponde a dicha labor con una sobre tasa del 100%, siempre que cumpla con los requisitos previstos en el Reglamento.”

**En relación a las guardias diurnas comunitarias**

El Ministerio de salud establece que “Las guardias comunitarias diurnas se realizan en el ámbito jurisdiccional de los Centros y Puestos de Salud para llevar a cabo actividades preventivo y permanente a la Comunidad. Estando orientadas a extender Programas de Salud a nivel del ámbito local en la Comunidad dentro del aspecto Preventivo Asistencial”.

También es planteado a tres días a la semana incluyendo los días sábados con una jornada laboral de 12 horas por guardia, y en forma rotativa. Dicha jornada estará comprendida en el horario habitual de trabajo, implicando el descanso de guardia respectivo.

En ocasiones excepcionales, las guardias comunitarias diurnas podrán efectuarse los días domingos y feriados, se comprenderá la jornada de trabajo de seis horas como guardia de 12 horas.<sup>36</sup>

### **Relaciones sociales**

Las relaciones sociales son aquellas interacciones entre seres humanos donde existen la comunicación, de cualquier tipo, en la cual los individuos que intervienen interactúan en el marco de normas sociales o de conducta y a su vez, lo hacen desde sus respectivos “lugares” dentro de la sociedad, respetando su posición social, actuando en consecuencia. Las normas que regulan las relaciones sociales son ni más ni menos todas aquellas leyes y normas que tenemos a nivel local, regional o nacional.<sup>37</sup>

### **Compañerismo**

El compañerismo es sinónimo de buenas relaciones, sucede entre los integrantes de un grupo que busca el logro de objetivos comunes, busca tomar acuerdos y repartir el trabajo organizadamente manteniendo la comunicación eficaz, facilitan la convivencia entre los trabajadores.

En enfermería, el trabajo en equipo es necesario para la recuperación del paciente, proporcionar cuidados implica tomar acuerdos en un ambiente favorable. Esto hace posible, el apoyo mutuo, el trabajo organizado y mejorar la productividad.<sup>39</sup>

### **Desarrollo personal**

Los enfermeros suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades, capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

**Realización personal:** La realización implica el cumplimiento de objetivo personal, la plenitud de sus capacidades, el logro de sus metas, hacer



reales sus anhelos profesionales como por ejemplo tener maestría, etc. También tiene que ver con hallazgo del sentido de su existencia, de forma que su sistema emocional considere con satisfacción su vida. Para todo ello el trabajo es imprescindible en el profesional.<sup>37</sup>

**Satisfacción personal:** La satisfacción personal es el estado más alto de bienestar y armonía interna que una persona pueda tener. Estar satisfecho personalmente, significa estar feliz con la vida que se vive, realizarla labor que le gusta, hacer lo que le produce felicidad.<sup>38</sup>

### **Desempeño de tareas**

El desempeño definido por Davis K, Newstron J. citado por Díaz y Gaviria (2013) “El desempeño profesional es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. En suma esto se refiere a la forma de ejercer su labor de manera eficiente, cumplimiento de funciones, con el fin de alcanzar las metas propuestas”.<sup>39</sup>

Asimismo, Leibovich N, Schufer M. citado por Díaz y Gaviria (2013) “El desempeño profesional como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño profesional el resultado de la interacción entre todas estas variables.”<sup>39</sup>

**Valor del trabajo,** este aspecto solo es posible experimentarlo cuando se está comprometido con la labor que realiza, para ello, es necesario organizarse. La organización es la pieza clave del buen funcionamiento del trabajo, su objetivo es en apoyar a las personas a trabajar unidas y con eficiencia.

La organización del trabajo contempla tres puntos importantes:

En síntesis, el trabajador necesita experimentar lo siguiente para valorar su trabajo: el personal, el lugar de trabajo y el personal, lo cual hace

posible el desenvolvimiento de las funciones necesarias para el logro de objetivos de la institución.<sup>39</sup>

### **Satisfacción con el trabajo realizado**

La satisfacción se puede lograr plenamente cuando hay libertad, independencia, un buen ambiente laboral y sobre todo cuando los pacientes se van contentos o satisfecho por la atención recibida y por el mejoramiento de su salud.<sup>40</sup>

### **Relación con la autoridad**

Es importante que haya una buena relación interpersonal en el trabajo ya que si no lo hubiera se ocasionaría un ambiente negativo tanto para el personal y los pacientes son capaces de percibir cualquier problema.

**Relaciones efectivas con el jefe:** significa tratar efectivamente las relaciones sociales con el jefe, esto incluye la facilidad de comunicación, esto facilita acuerdos, coordinar actividades, tomar acuerdo y solucionar problemas, si tenemos en cuenta el número de horas al día que pasamos trabajando, la mayor parte de nuestra vida laboral es en el ambiente laboral, por eso la socialización transversal o vertical cuando es necesario permite el buen funcionamiento de la organización.

De acuerdo con Alles (2010) citado por Aguilar (2011), “jefe es la persona que responde por el trabajo tanto propio como de sus colaboradores; la delegación de tareas que realiza no implica un abandono o desentendimiento de la misma si no un traspaso de la responsabilidad por su ejecución, siendo él la persona que responderá ante otros por los resultados”. “En toda relación laboral, cada superior o jefe debe saber manejar dentro de sus equipos de trabajo la autoridad de la mejor manera, que le permita mantener un orden de los procesos que se lleven a cabo sin que la relación laboral se vea afectada”.<sup>41</sup>

En el entorno sanitario, la relación con el superior es necesario para favorecer el clima organizacional entre el personal de salud.

**Primer nivel de atención de salud:**

Según la OMS, considera del primer nivel de atención de salud “Es el primer contacto de la población con la red de servicios de salud, a través de los establecimientos y acciones comunitarias de servicios básicos”. En este nivel el personal sanitario realiza acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación que se interrelacionan entre sí para resolver problemas de salud del paciente y del ambiente. Los servicios de este nivel están dirigidos a toda la población y pueden prestarse los cuidados en establecimientos públicos de salud, en ambientes seleccionados por la propia comunidad y en las viviendas de las familias que están en el área de influencia.<sup>42</sup>

El MINSA establece que los centros o puesto de salud están categorizados de los cuales tenemos:

**Categoría I- 1**

“Esta categoría se basa en satisfacer las necesidades de salud de la población de su ámbito jurisdiccional, a través de una atención integral ambulatoria con énfasis en la promoción de la salud, prevención de los daños y fomentando la participación ciudadana”.

**Categoría I – 2**

“Se hace responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población de su ámbito jurisdiccional, a través de una atención médica integral ambulatoria con énfasis en la promoción de la salud, prevención de las enfermedades”.

**Categoría I - 3**

“Esta categoría se responsabiliza en satisfacer las necesidades de salud de la población de su ámbito jurisdiccional, brindando atención médica integral ambulatoria con acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos, daños y recuperación de problemas de salud más frecuentes

a través de unidades productoras de servicios básicos de salud de complejidad inmediata superior al puesto de salud”.

#### **Categoría I - 4**

Establecimiento de salud de 1er nivel de atención, responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población en su ámbito jurisdiccional, “en esta categoría se brinda atención médica integral ambulatoria y/o con Internamiento de corta estancia, principalmente dirigida en el área Materno-Perinatal, con la finalidad de promocionar la salud, previniendo los riesgos que se puedan presentar así como también ayudando en la recuperación de la salud más frecuentes a través de unidades productoras de servicios básicos y especializados de salud de complejidad inmediata superior al centro de salud sin internamiento”.<sup>43</sup>

#### **Atención primaria de salud**

Según la OMS, la atención primaria de salud es la asistencia sanitaria esencial accesible para todas las personas y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo disponible para la población.

Es la parte esencial del sistema de salud y forma parte integral del desarrollo socioeconómico general de la comunidad.

Dentro de las bases y antecedentes que fundamentan las acciones preventivas promocionales pudiendo destacar los puntos establecidos en la Conferencia Internacional Alma Ata, donde se expresó: “Existe necesidad de una acción urgente por partes de todos los gobiernos, profesionales sanitarios e implicados en el desarrollo y por parte de la comunidad mundial para proteger y promover la salud para todas las personas del mundo”.<sup>44</sup>

#### **Promoción de la salud**

La Dirección General de Promoción de la Salud del Ministerio de Salud del Perú conceptúa la promoción de salud como: “Un proceso que busca desarrollar habilidades personales y generar los mecanismos administrativos, organizativos y políticos que faciliten a las personas y grupos tener mayor control sobre su salud y mejorarla. Busca lograr un estado de bienestar físico, mental y social, en el que los individuos y/o grupos puedan tener la posibilidad de identificar y lograr aspiraciones, satisfacer necesidades y poder cambiar o hacer frente a su entorno”.

De acuerdo a lo establecido por la OMS, “La promoción de la salud se constituye como un proceso político y social global que abarca no solamente las acciones dirigidas directamente a fortalecer las habilidades y capacidades de los individuos, sino también las dirigidas a modificar las condiciones sociales, ambientales y económicas, con el fin de mitigar su impacto en la salud pública e individual.” La promoción de la salud es el proceso que permite a las personas incrementar su control sobre los determinantes de la salud, considerando que los estilos de vida es un determinante de la salud o de la enfermedad.<sup>45</sup>

## **TEORÍA DE ENFERMERÍA “TEORÍA DEL LOGRO DE METAS”.**

### **Imogene King**

“Propone un marco conceptual de sistemas abiertos como base para su teoría. Unió los conceptos esenciales para la comprensión de la enfermería.” Su visión del proceso de enfermería, hace especial hincapié en los procesos interpersonales. Basa su teoría en la teoría general de sistemas, las ciencias de la conducta y el razonamiento inductivo y deductivo.

King sostiene que el profesional de enfermería debe luchar por alcanzar las metas establecidas como propias con compromiso de repercutir positivamente en las metas interpersonales, lo cual es producto de la afirmación del concepto de “persona” considerado como subsistema abierto personal, interpersonal y social.<sup>46</sup>

## **II.c. HIPOTESIS**

### **II.c.1. Hipótesis general**

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención Chincha diciembre 2016 es de media a baja.

### **II.c.2. Hipótesis específicas:**

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el primer nivel de atención de salud, de acuerdo a: Condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad es de media a baja.

## **II.d. VARIABLES**

V1: Satisfacción laboral

## **II.e. DEFINICION OPERACIONAL DE TERMINOS**

**Satisfacción laboral:** es el conjunto de actitud profesional de enfermería frente a la labor que realiza esto se basa en valores y creencias que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Es aquel que se encuentra satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra una postura negativa.

**Primer nivel de atención de salud:** “nivel que atiende problemas de salud plantean una atención de baja complejidad con una oferta de gran tamaño y con menor especialización y tecnificación de sus recursos. Se

realizan principalmente actividades de promoción y protección específica, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de las necesidades de salud más frecuentes”.

### **CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **III.a. TIPO DE ESTUDIO:**

El presente estudio de investigación es de tipo cuantitativo, porque los resultados se van a expresar en forma numérica y serán representados en forma gráfica y en tablas, mediante el uso de frecuencia y porcentajes. De acuerdo a su alcance es descriptivo porque se determinó el comportamiento de las variables de estudio. De acuerdo al intervalo de ocurrencia es de corte transversal, porque los datos se van a obtener en un momento y espacio determinado.

#### **III.b. AREA DE ESTUDIO:**

El presente trabajo se realizó en la provincia de Chincha, en los establecimientos de salud de primer nivel de atención de salud públicos hacen un total de 29 establecimientos de salud de primer nivel de atención de donde se incluyen 7 centros de salud y 22 Puestos de salud funcionales en los diferentes distritos de la provincia de Chincha en el departamento de Ica.

La provincia de Chincha limita por el norte con la provincia de Cañete, por el sur limita con la provincia de Pisco, por el oeste limita con el Océano Pacífico, por el este con la provincia de Castrovirreyna.

#### **III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población está compuesta por 78 enfermeras que laboran en los diferentes establecimientos de salud de primer nivel de atención de salud.

## **Muestra**

La muestra tomada en cuenta fue de 50 enfermeras, tomando en cuenta los siguientes criterios:

### **Criterios de inclusión**

- Profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de salud públicos.
- Profesionales de enfermería que laboran en los establecimientos de salud por lo menos 6 meses.

### **Criterios de exclusión**

- Profesionales de enfermería que no deseen participar en la investigación.
- Profesionales de enfermería que se encuentren en periodo vacacional o licencia
- Profesional de enfermería en condición de ad honorem, sin remuneración alguna.

## **III.d. TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS:**

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario en escala de Likert con 5 valores, tomando en cuenta los indicadores resultantes de la operacionalización de las variables, dividido en dos partes: Datos Generales del profesional de enfermería (6 ítems), contenido propiamente dicho, con respecto a la satisfacción laboral SL-SPC, cuya autora es Sonia Palma Carrillo (2005) el cual consta de 36 ítems, instrumento validado, consta de siete dimensiones:

<b>Dimensiones</b>	<b>Pregunta</b>
Condiciones físicas y/o Materiales	1, 13, 21,28, 32
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2,7, 14, 22
Políticas Administrativas	8,15, 17,23, 33
Relaciones interpersonales	3,9, 16, 24



Desarrollo Personal	4,10, 18,25, 29, 34
Desempeño de Tareas	5, 11, 19,26, 30, 35
Relación con la Autoridad	6,12, 20, 27, 31, 36

### **III.e. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Para la respectiva recolección de datos se presentó una solicitud dirigida al director de la red de salud y establecimientos de manera individual, solicitando que pueda brindar las facilidades del caso y su autorización para su desarrollo, se le brindó un tiempo prudente de 20 minutos para el desarrollo en forma conjunta. Antes de comenzar se les explicó a los profesionales de enfermería sobre el trabajo de investigación y los objetivos del estudio; se aplicó el instrumento tal como lo presenta la autora Palma quien consigna diversidad de ítems en su conjunto, lo cual evita su sesgo, dicho instrumento fue desarrollado en forma anónima respetando en todo momento su confidencialidad.

### **III.f. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS:**

Una vez obtenido los datos se procesaron manualmente para la creación de una tabla matriz, la misma que fue procesada electrónicamente utilizando el programa Microsoft Excel versión 2013 el cual permitió la elaboración de tablas estadísticas con valores porcentuales y los gráficos. Se codificó los valores obtenidos en cada respuesta del instrumento, las cuales luego fueron sumadas para determinar los valores finales, se utilizó la escala de Stanones (Anexo 5)

## CAPITULO IV

### ANALISIS DE LOS RESULTADOS

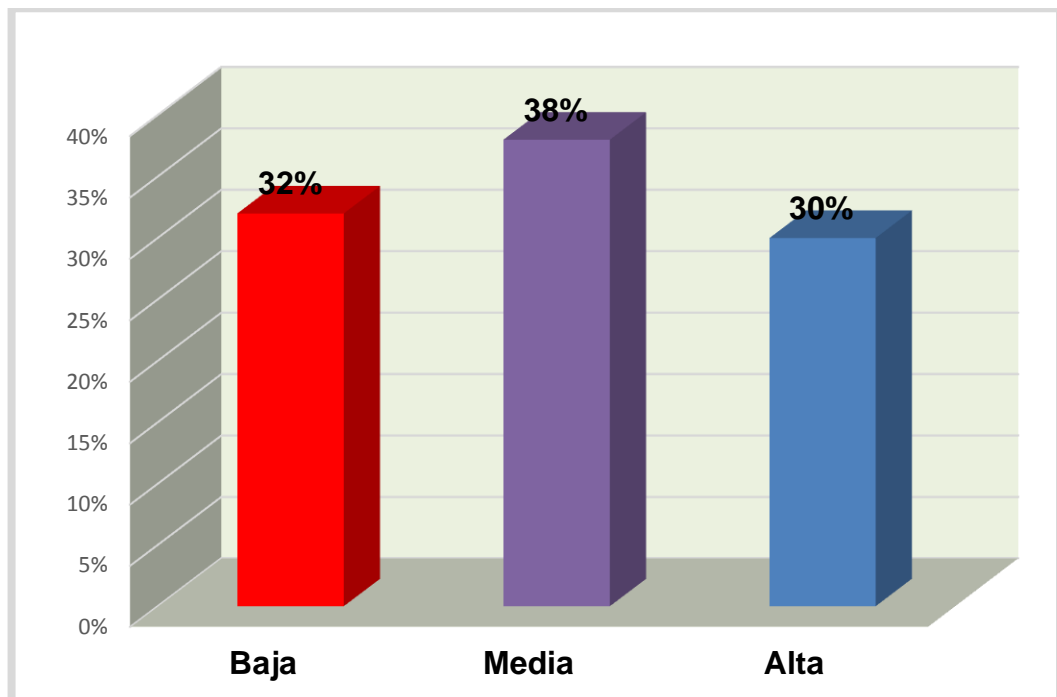
#### IV.a. RESULTADOS:

**TABLA 1**  
**DATOS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA**  
**QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS**  
**DE SALUD DE CHINCHA**  
**DICIEMBRE 2016**

<b>Datos generales</b>		<b>F</b>	<b>%</b>
Edad	26 a 36 años	32	64%
	37 a 47 años	14	28%
	48 a 58 años	4	8%
Sexo	Femenino	46	92%
	Masculino	4	8%
Tiempo de experiencia profesional	1 a 10 años	38	76%
	11 a 20 años	7	14%
	21 a 30 años	5	10%
Tiempo que labora en el establecimiento de salud	6 meses a 10 años	39	78%
	11 a 20 años	8	16%
	21 a 30 años	3	6%
Condición laboral	Nombrado	29	58%
	Contratado	21	42%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

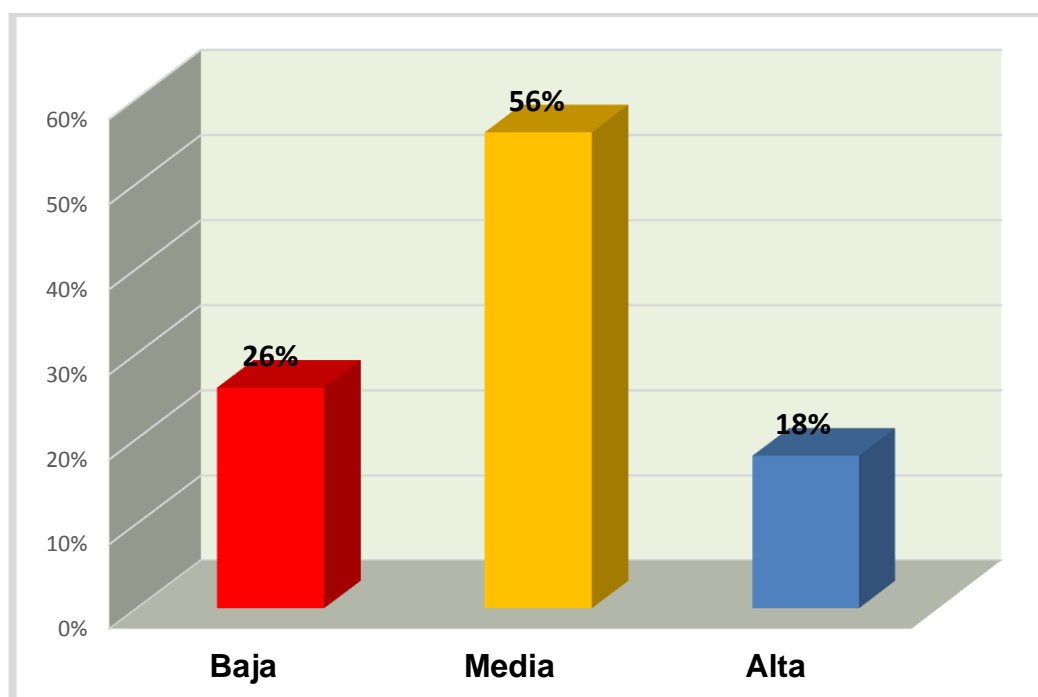
Se observa que los profesionales de enfermería tenían edades de 26 a 36 años de edad alcanzado 64%; el 92% de sexo femenino, el tiempo de experiencia profesional fue de 1 a 10 años en el 76%, al igual que el tiempo que labora en el establecimiento de salud en 78%; siendo la condición laboral nombrado en el 58%.

**GRAFICO 1**  
**SATISFACCION LABORAL SEGÚN CONDICIONES FÍSICAS Y/O**  
**CONFORT DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA**  
**QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS**  
**DE SALUD DE CHINCHA**  
**DICIEMBRE 2016**



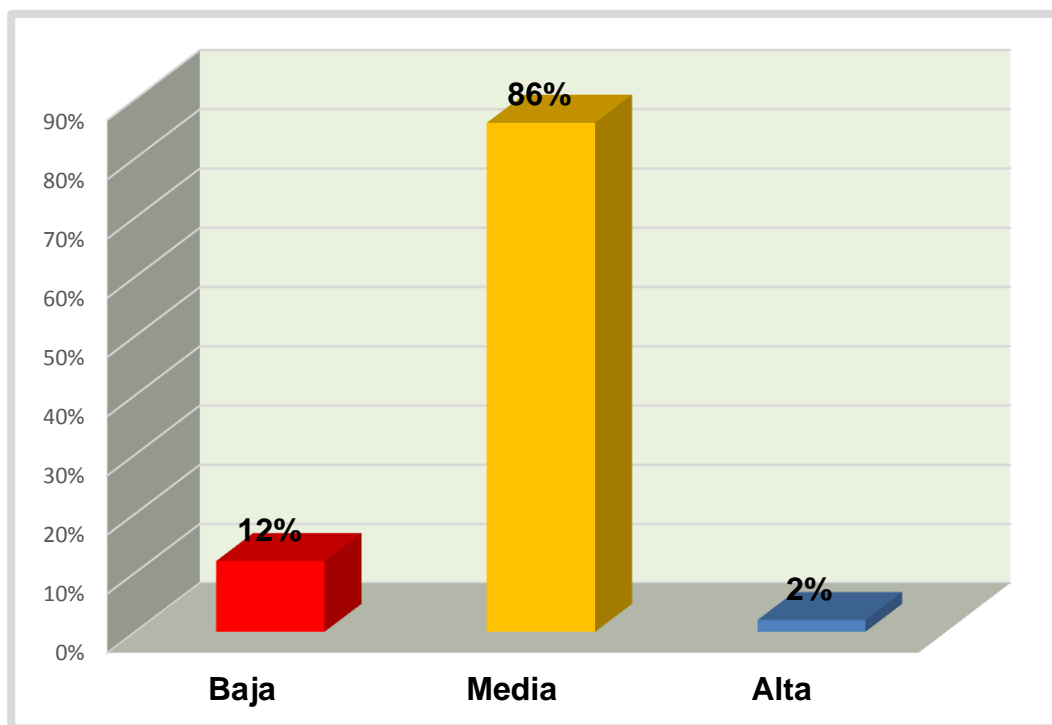
Se observa que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según condiciones físicas y/o confort es media en 38%(19); seguido de 32%(16) de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 30%(15) alta.

**GRAFICO 2**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN BENEFICIOS LABORALES Y/O**  
**REMUNERATIVOS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA**  
**QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS**  
**DE SALUD DE CHINCHA**  
**DICIEMBRE 2016**



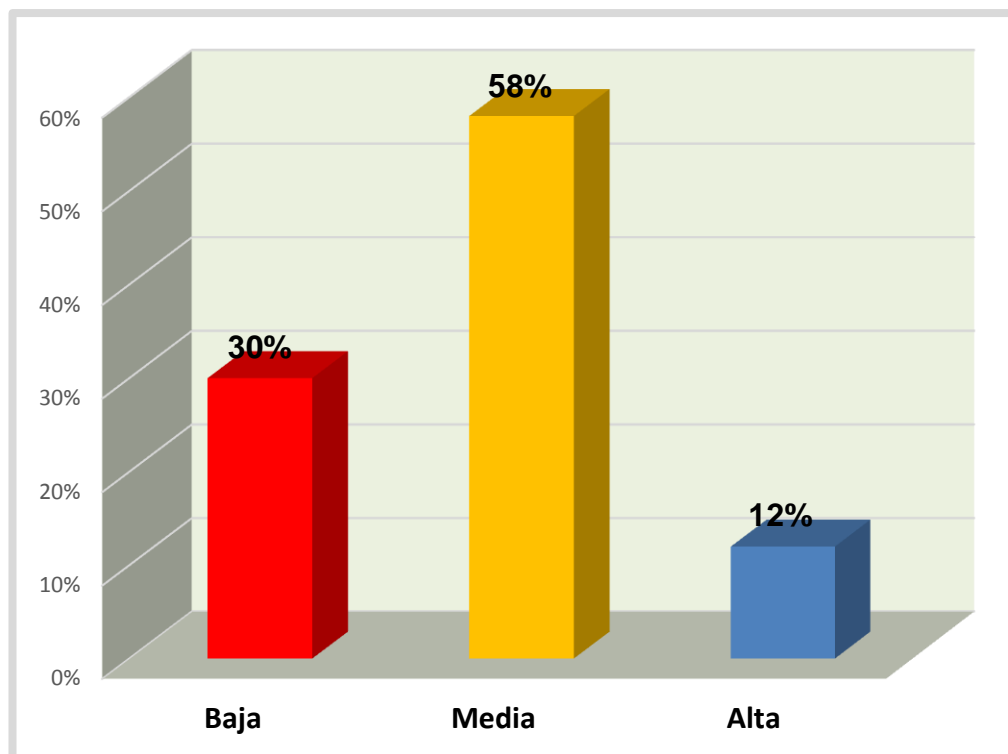
Se observa que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según beneficios laborales y/o remunerativos es media en 56%(28); seguido de 26%(13) de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 18%(9) alta.

**GRAFICO 3**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS**  
**DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE**  
**LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS**  
**DE SALUD DE CHINCHA**  
**DICIEMBRE 2016**



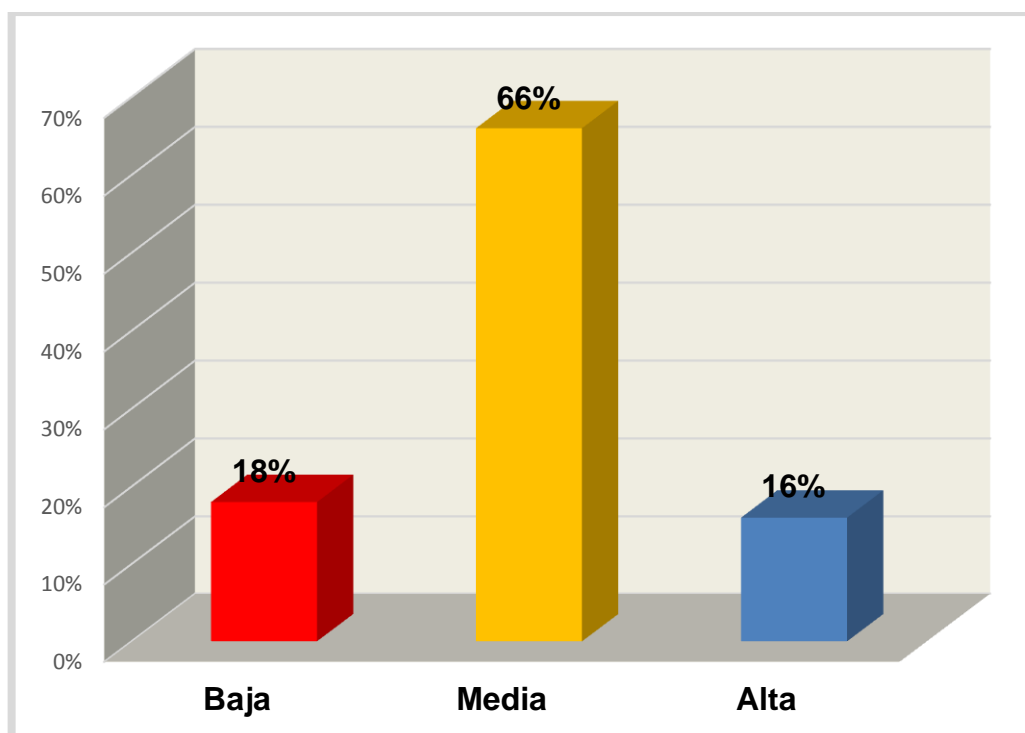
Se observa que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según políticas administrativas fue media en 86%(43); seguido de 12%(6) de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 2%(1) alta.

**GRAFICO 4**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN RELACIONES SOCIALES**  
**DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE**  
**LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS**  
**DE SALUD DE CHINCHA**  
**DICIEMBRE 2016**



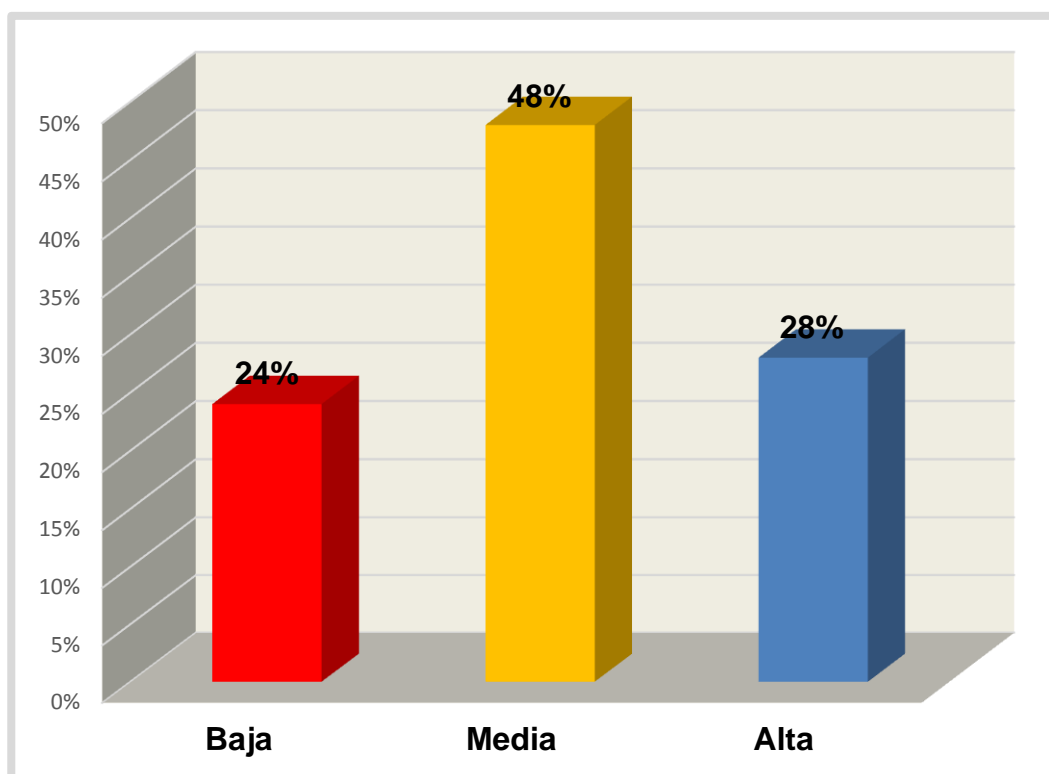
Se observa que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según relaciones sociales fue media en 58%(29); seguido de 30%(15) de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 12%(6) alta.

**GRAFICO 5**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DESARROLLO PERSONAL**  
**DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE**  
**LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS**  
**DE SALUD DE CHINCHA**  
**DICIEMBRE 2016**



Se observa que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según desarrollo personal fue media en 66%(33); seguido de 18%(9) de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 16%(8) alta.

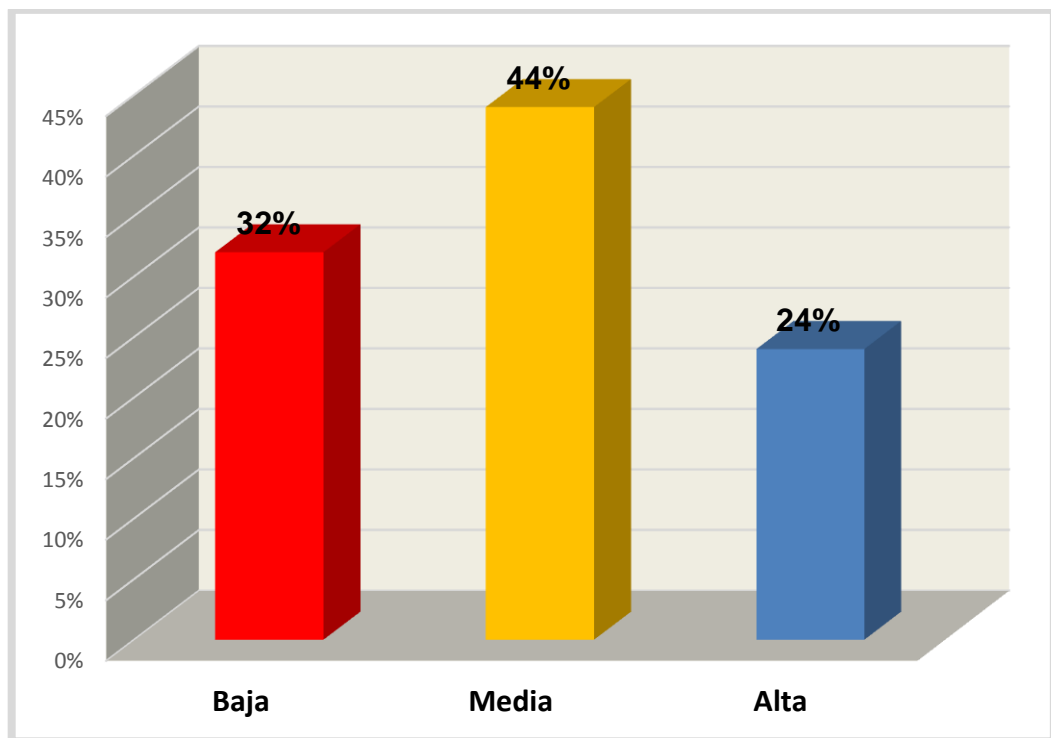
**GRAFICO 6**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DESEMPEÑO DE TAREAS**  
**DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE**  
**LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS**  
**DE SALUD DE CHINCHA**  
**DICIEMBRE 2016**



Se observa que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según desempeño de tareas es media en 48%(24); seguido de 28%(14) de profesionales quienes manifestaron satisfacción alta y el 24%(12) baja.

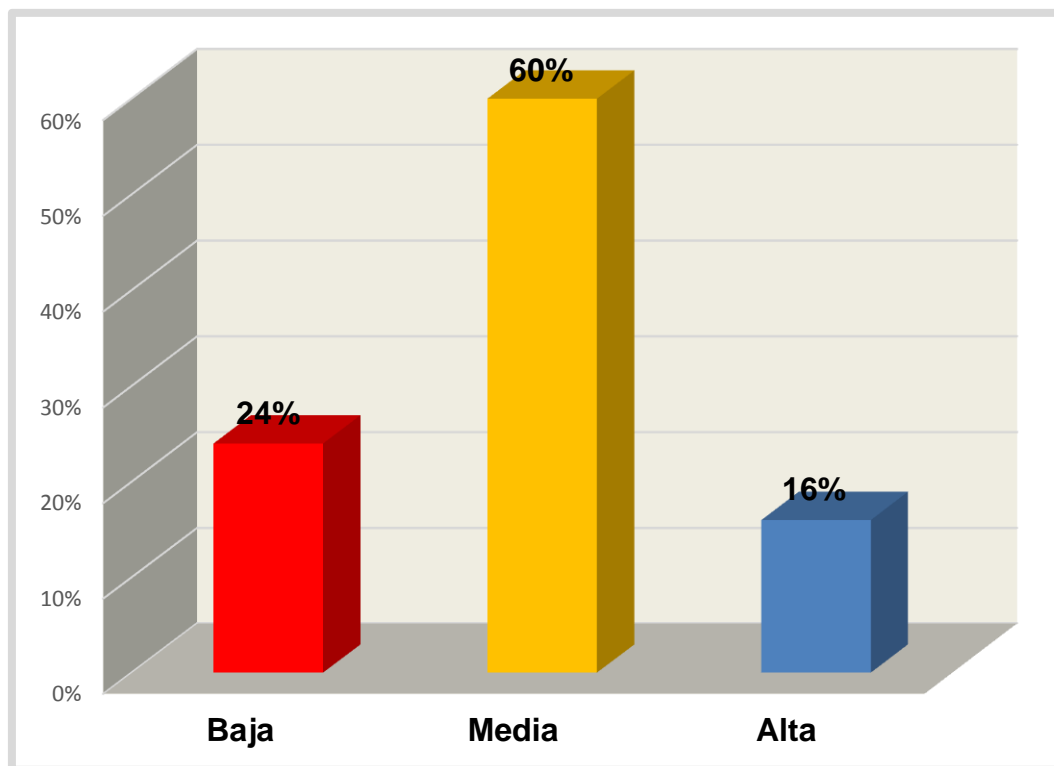


**GRAFICO 7**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN RELACIÓN CON LA AUTORIDAD**  
**EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN**  
**EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**  
**DE CHINCHA DICIEMBRE**  
**2016**



Se observa que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según relación con la autoridad fue media en 44%(22); seguido de 32%(16) de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 24%(12) alta.

**GRAFICO 8**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES**  
**DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN LOS**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**  
**DE CHINCHA DICIEMBRE**  
**2016**



Se observa que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería evaluado de manera global fue media en 60%(30); seguido de 24%(12) de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y sólo el 16%(8) alta.

#### **IV.b. DISCUSIÓN**

En los resultados se obtuvo como parte de los datos generales que los profesionales de enfermería tenían edades de 26 a 36 años de edad alcanzado 64%; el 92% de sexo femenino, el tiempo de experiencia profesional fue de 1 a 10 años en el 76%, al igual que el tiempo que labora en el establecimiento de salud en 78%; siendo la condición laboral nombrado en el 58%. Resultados similares a los de Erazo YV. Quien en su estudio encontró que la edad de la población de estudio fue de 25 a 31 años (40%); sexo femenino (95%); contratados (61.2%)<sup>15</sup> Los resultados permiten inferir que los profesionales de enfermería corresponden a la etapa de vida adulta joven, con predominio del sexo femenino característica propia de la profesión, se encuentran adquiriendo experiencia, cabe destacar que muchos de los puestos de salud, por su capacidad resolutive solo cuenta con personal SERUMS (servicio rural urbano marginal de salud), cuyas plazas han sido presupuestadas, aspecto que se suma a las características del personal de salud.

En razón a los objetivos específicos, se encontró que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según condiciones físicas y/o confort es media en 38%; seguido de 32% de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 30% alta. Resultados similares a los de Sigvas G. quien en su estudio en relación a la satisfacción laboral según dimensión condiciones físicas y/o confort, un 43% tiene satisfacción media.<sup>21</sup> Sin embargo, difiere con Zelada V. En su estudio relación a condiciones físicas y materiales 61% manifestó satisfacción alta.<sup>17</sup>

De acuerdo a la investigación, en la satisfacción participan muchas dimensiones dentro de las cuales según Peña, determina que la eficiencia y el desarrollo del personal se logra a través de una buena infraestructura.<sup>27</sup> La condición física se basa en la comodidad que ofrece el establecimiento de salud paradigma: limpieza, orden en el entorno, la

ventilación e iluminación, etc. De ahí la importancia que tiene este aspecto como condición externa que facilite al trabajador desarrollar las actividades necesarias en el cumplimiento de funciones. En el primer nivel de atención de salud los espacios de consulta externa, destinados a enfermería para el control de crecimiento y desarrollo, vacunación, prevención y control de tuberculosis entre otras, requieren espacios libres de riesgo, implementados de acuerdo a la actividad destinada, dicha características no son adecuadas en todos los establecimientos, de tal manera que se visualiza una tendencia negativa en la satisfacción del profesional de enfermería.

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería (Gráfico 2) según beneficios laborales y/o remunerativos es media en 56%; seguido de 26% de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 18% alta. Resultados similares a los de Castro C. quien también encontró “una satisfacción baja en las condiciones de trabajo y supervisión, neutralidad de no satisfacción en la remuneración y vida personal”.<sup>14</sup>

Para Vroom, citado por Gonzales, define que “el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el sueldo le permite al personal tener tranquilidad, seguridad para poder cubrir algunas necesidades”.<sup>32</sup>

Uno de los aspectos de mayor relevancia que imperan en la actualidad y sobre todo en nuestro país corresponde a la remuneración económica, el ser humano prioriza satisfacción de necesidades propias, familiares, necesidad de capacitarse, mejorar su formación, que es posible de acuerdo al salario recibido, esto tiene mucha relación con la condición laboral. Se aprecia que existe una tendencia negativa en el comportamiento de la satisfacción laboral, por cuanto los beneficios recibidos no permitirían satisfacer las necesidades no solo personales sino profesionales. Los profesionales de enfermería en el primer nivel de atención de salud no es remunerado por especialidad, la capacidad

resolutiva de los establecimientos no les permite tener más de un día libre, las guardias que puede realizar son limitadas por la carencia de personal que perdura en todos los establecimientos de salud.

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según políticas administrativas (Gráfico 3) fue media en 86%; seguido de 12% de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 2% alta. Resultados similares a los de Sigua G. quien obtuvo 83% tiene satisfacción baja, según dimensión política administrativas.<sup>21</sup> Las políticas administrativas incluyen normas institucionales dependientes del MINSA, estas estipulan además de atención al usuario en razón a las estrategias sanitarias, horarios de trabajo en el personal técnico y profesional a quienes se les capacita para su aplicación.

El propósito de los lineamientos es brindarle a la organización, sus líderes y colaboradores un marco de referencia para que sus actuaciones y decisiones, estén alineadas con buenas prácticas en gestión humana. Además, existen normas establecidas en razón al horario de trabajo del personal de salud, dentro del sector público, aprobadas y publicadas por el MINSA<sup>36</sup> en razón a las normas generales como las leyes, otros como protocolos, , vinculados a metas, logros de objetivos se miden anualmente, donde la consecución necesita la actuación multidisciplinaria, estrategias de abordaje, que pueden parecer acertadas pero que por las funciones que realiza no solo de asistencia directa, sino de gestión en el informe de actividades diarias, semanales, mensuales, trimestrales y anuales, el profesional de enfermería no logra considerar el valor de sus intervenciones sino la necesidad de alcanzar metas. Esta situación hace priorizar mejorarlas coberturas antes de pensar si la atención dada hizo posible el cumplimiento según norma técnica, protocolos, en tiempo adecuado, con el material necesario, informando oportunamente y con ello consolidar la promoción de salud y prevención de enfermedades.

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según relaciones sociales (Gráfico 4) fue media en 58%; seguido de 30% de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 12% alta. Resultados similares a los de Jiménez PE, Pérez ME. Encontró que el 55% tiene satisfacción parcial. Asimismo, coincide con Sigvas G. en cuyo estudio menciona que según dimensión relaciones sociales, el 50% tiene satisfacción media.

De acuerdo a la revisión bibliográfica, las relaciones sociales son aquellas interacciones entre seres humanos que suponen una instancia de comunicación, de cualquier tipo, en la cual los individuos que intervienen interactúan en el marco de normas sociales o de conducta.<sup>37</sup>

Dichas relaciones constituyen un elemento esencial en toda organización, mayor aun en el trabajo en el primer nivel donde existe la necesidad de trabajar en equipo, con un equipo multidisciplinario, caracterizado por la comunicación y toma de decisiones que permita llegar a la población de la jurisdicción que corresponda.

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería (Gráfico 5) según desarrollo personal fue media en 66%; seguido de 18% de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 16% alta. Resultados que guardan cierta similitud con los Zelada V. quien en su estudio obtuvo en cuanto a la realización personal 64% bajo y 36% alto, las relaciones interpersonales 54% alto y 46% bajo.<sup>17</sup>

Cuando se aborda el tema de desarrollo personal se incluye realización personal como necesidad satisfecha. Sin embargo, Castro C. afirma que las variables seguridad laboral, promociones y capacitaciones, fueron los predictores de gran insatisfacción en las/os enfermeras/os los resultados mostraron una insatisfacción moderada y considerable en éstas variables.<sup>14</sup>

La satisfacción personal es el estado más alto de bienestar y armonía interna que una persona pueda tener. Estar satisfecho personalmente,

significa estar feliz con su vida, realizar la labor que le apetece, hacer lo que le produce felicidad.<sup>38</sup>

Esto puede desarrollar la competitividad entre el personal de salud. Por lo cual es necesario generar un ambiente laboral favorable, de participación activa y sana convivencia, en el que se estimule el desarrollo individual, grupal e institucional para el logro de las metas plateadas. La oportunidad de desarrollo es percibida débilmente por algunos profesionales de enfermería, la monotonía impera dejando de lado o apagando su afán de superación, por otra parte, existe una proporción de profesionales que no logran cubrir sus expectativas, incapaces de sentirse realizadas, produciéndose búsqueda de mejores oportunidades, dejando el puesto de trabajo, pidiendo destaque, prefiriendo buscar mejores expectativas en áreas asistenciales.

Lo que llama la atención en relación a este aspecto, es que la resignación de continuar con haciendo lo que no satisface o mientras buscan otras oportunidades o condiciones laborales demuestran su infelicidad a través de la atención al usuario, caracterizada por un escaso nivel de calidad.

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según desempeño de tareas (Gráfico 6) es media en 48%; seguido de 28% de profesionales quienes manifestaron satisfacción alta y el 24% baja. Resultados similares a los de Erazo YV. Quien en su investigación obtuvo que el personal de enfermería se siente satisfecho en el lugar donde trabaja (99.2%); se siente motivado con el trabajo 89.3%; un 86% menciona tener libertad para decidir cómo realizar su trabajo; el sueldo que percibe le ha permitido mejorar su calidad de vida.<sup>15</sup>

De acuerdo a la revisión bibliográfica, plantea que el enfermero debe tener aptitud, eficiencia, productividad, calidad y calidez para así poder lograr el éxito laboral<sup>39</sup>

El trabajo en el primer nivel de atención de salud es por encima de todo promocional, en tal sentido, la educación sanitaria impera mucho como rol

del personal de salud. El profesional de enfermería realiza labores educativas dentro y fuera del establecimiento, y aun así deja, transfiere ciertas actividades al personal técnico, como el triaje, algunas visitas, condicionado por la falta de personal en cierta proporción y otros por el desinterés en el compromiso con su profesión.

El comportamiento de la disciplina, en razón al cumplimiento y aprovechamiento de la jornada laboral, el seguir las normas ya establecidas en el trabajo y se debe cumplir con las cualidades requeridas para el buen desempeño personal y laboral según al cargo o ocupación que maneje.

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería según relación con la autoridad (gráfico 7) fue media en 44%; seguido de 32% de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y el 24% alta. Resultados similares a los de Paez, se encontró una satisfacción media en supervisión, planeación, manejo administrativo dirigido al profesional y objetividad de la supervisora<sup>18</sup>. Por otro lado, Zelada quien encontró que el personal de salud tiene 39% de satisfacción baja respecto a la relación con la autoridad.<sup>17</sup>

De acuerdo a la bibliografía, esta relación se refiere que en la actualidad las relaciones formales, rígidas entre el jefe y el personal a dejado de ser aunque en algunos sectores laborales todavía mantiene esa problemática. No obstante, esta mejora en el trato, no debe dar pie a confundir cordialidad con familiaridad.<sup>41</sup>

La situación que evidencia la investigación permite determinar que no existen cifras significativas en ningún nivel de satisfacción, en tal sentido dichos valores pueden revertirse, además de hacer evidente su tendencia negativa, además es necesario destacar que la relación con el jefe es necesaria para la consolidación del liderazgo, la existencia de porcentajes en satisfacción media y baja visualiza una comunicación vertical la cual puede interferir en el logro de objetivos.



La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería evaluada de manera global fue media en 60%; seguido de 24% de profesionales quienes manifestaron satisfacción baja y sólo el 16% alta. Resultados similares a los de Nava G, Hernández M, Hernández A, Pérez M, Hernández M, Matus R. en su investigación encontraron que los profesional de enfermería obtuvieron una calificación de nivel medio a alto.<sup>13</sup> Asimismo, los resultados son similares a los de Ortiz E. quien de manera global obtuvo que la satisfacción fue media en 57%<sup>19</sup>

De acuerdo a los sostenido por Robbins, define la satisfacción laboral como la postura general del profesional frente a labor realizada, dando a conocer que el trabajo es mucho más que esperar a paciente, escribir códigos en un sistema o manejar documentaciones.<sup>23</sup> Además, sostiene que es necesario las dimensiones estudiadas, las relaciones interpersonales tales como tener una buena empatía con todo el personal, cumplir con las reglas y las buenas costumbres de la organización, tener un buen desempeño laboral y sobre todo que la condición laboral sea óptima.

La satisfacción laboral hace posible la consecución de objetivos personales e institucionales, si existe una tendencia negativa en razón a la variable de estudio, es necesario que las autoridades de salud tomen en cuenta y prioricen las labores de atención primaria, sobre todo tratándose de un país en vías de desarrollo, donde los recursos para tratar, recuperar enfermedades es mucho más costoso que prevenirla. Enfermería se encuentra inmersa en el grupo interdisciplinario que se necesita para proporcionar la atención integral destinada a las personas, familias y comunidad como dimensiones centrales de todo el modelo del MINSA.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **V.a. CONCLUSIONES**

Se concluye que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en establecimientos de salud de primer nivel de atención Chincha diciembre 2016 es media a baja. Por tanto, se acepta la hipótesis planteada.

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en el primer nivel de atención de salud, de acuerdo a: Condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad es media a baja, por tanto se acepta la hipótesis planteada para estas dimensiones; sin embargo en la dimensión de desempeño de tareas, la satisfacción laboral fue alta, rechazándose la hipótesis para esta dimensión.

#### **V.b. RECOMENDACIONES**

Hacer extensivo los resultados de la investigación a la Red de Salud de Chincha a fin de poner atención en las dimensiones exploradas en razón a la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que hoy en día lideran muchas estrategias sanitarias, tanto como la propia gerencia de los diferentes establecimientos de salud.

Propiciar el fortalecimiento de las instalaciones físicas institucionales, el desarrollo de habilidades de convivencia, relaciones inter e intrapersonales, competencias y habilidades, debería haber compromiso y entrega con la institución así como también la formación integral, el compañerismo entre los trabajadores, una buena condición laboral practicando la amabilidad y el respeto hacia los pacientes que hacen

posible el logro de metas personales e institucionales que permitan además, la satisfacción del usuario.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández B, Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile; 2010. URL: Ciencia y enfermería versión On-line ISSN 0717-9553. Cienc. enferm. v.9 n.2 Concepción dic. 2010. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000200006>
2. Atom A. Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Belén De Lambayeque 2010. [Tesis de licenciatura] Disponible: En línea <<http://satisfaccinlaboraldelasenfermeras.blogspot.com/>>.
3. Castro C. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital Pablo Arturo Suárez. 2013 [Tesis de licenciatura] Pontificia Universidad Católica de Ecuador. URL: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7226/8.14.001697.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
4. Caamaño B. Noticias Eventos Psiquiatría. Universidad Nacional de Colombia. Colombia; 2012.
5. Grupo Paradigma. Enfermería en EEUU: los profesionales menos satisfechos con su trabajo se encuentran en residencias y ejército. Diario independiente de Contenido enfermero. [Consultado: 12 de octubre del 2016] EEUU. 2015. URL: <http://www.diariodicen.es/201512/enfermeria-en-eeuu-los-profesionales-menos-satisfechos-con-su-trabajo-se-encuentran-en-residencias-y-ejercito/>
6. Leal D. Poder de la Gerente Medio de Enfermería y Satisfacción Laboral de Enfermeras de Cuidado Directo. (Artículo científico) Barquisimeto; 2011. [Consultado: 12 de octubre del 2016] URL: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/2395/3/Poder-de-la-Gerente-Medio-de-Enfermeria-y-Satisfaccion-Laboral-de-Enfermeras-de-Cuidado-Directo>

7. Castro C. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital Pablo Arturo Suárez. [Tesis de licenciatura] Pontificia Universidad Católica de Ecuador. URL: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7226/8.14.001697.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
8. Romero A. insatisfacción laboral en el sector salud. Universidad de Colombia. Colombia; 2012. [Fecha de acceso: 12 de enero del 2016] URL: <http://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/article/insatisfaccion-laboral-en-el-sector-salud.html>
9. Diario independiente de contenido enfermero. Satisfaccion laboral de las enfermeras. ISSN 2530-4518. España; 2015. URL: <https://www.diariodicen.es/201512/enfermeria-en-eeuu-los-profesionales-menos-satisfechos-con-su-trabajo-se-encuentran-en-residencias-y-ejercito/>
10. Romero A. insatisfacción laboral en el sector salud. Universidad de Colombia. Colombia; 2012. [Fecha de acceso: 12 de enero del 2016] URL: <http://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/article/insatisfaccion-laboral-en-el-sector-salud.html>
11. Cabana D. Satisfacción del personal de centros de salud en Arequipa. [Tesis de maestría] Rev Acad Peru Salud 14(2), 2007. Arequipa; 2007. URL: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev\\_academia/2007\\_n2/pdf/a13v14n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_academia/2007_n2/pdf/a13v14n2.pdf)
12. DIRESA. Establecimientos de salud por redes de salud. Ica; 2015. [Fecha de acceso 12 de enero del 2016] URL: <http://www.bvsde.paho.org/documentosdigitales/bvsde/texcom/ASIS-regiones/Ica/Ica2006.pdf>
13. Erazo YV. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de las enfermeras en la provincia del Carchi. Ecuador; 2014.
14. Castro C. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital Pablo Arturo Suárez. [Tesis de licenciatura] Pontificia

Universidad Católica de Ecuador. URL:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7226/8.14.001697.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

15. Nava G, Hernandez M, Hernandez A, Pérez M, Hernandez M, Matus R. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Arch Neurocién (Mex) Vol. 18, Supl-I: 16-21; 2013 ©INNN, 2013. URL: <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf>
16. Jiménez E, Pérez E. La satisfacción laboral de la enfermera centro médico nacional “Adolfo Ruiz Cortines”. [En línea]. Veracruz. México. 2011. [Fecha de acceso 18 de Agosto 2013]. URL disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Nivel-De-Satisfaccion-Laboral/1483559.html>
17. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima. Perú. 2014.
18. Páez G. Nivel de satisfacción de las enfermeras respecto a la supervisión de enfermería según servicios en el Hospital de Chancay en el año 2013. [Tesis de grado] URL: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4818/1/P%c3%a1ez\\_tg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4818/1/P%c3%a1ez_tg.pdf)
19. Castro M, Mesías M. Nivel de motivación y satisfacción laboral en el personal de salud de Centro quirúrgico Hospital San José de Chincha. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica [Tesis de especialidad] Ica; 2015.
20. Sigúas G. en el año 2014, realizó una investigación descriptiva con el objetivo de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en centros de salud de Chincha. Universidad Privada San Juan Bautista. Chincha; 2014.
21. Ortiz E. Condiciones laborales y nivel de satisfacción de las enfermeras que laboran en el Hospital Essalud Pisco. [Tesis de licenciatura] Universidad Privada San Juan Bautista. Ica; 2011.
22. Aiken L. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. In: The Journal of the American Medical Association.

- 2002, vol. 288 no. 16, p. 1987–1993. Cited by: MYNY, Dries, et al. Non - direct patient care factors influencing nursing workload: a review of the literature. In: Journal of Advanced Nursing. February, 2011, vol. 67 no. 10, p. 2110.
23. Robbins S. Comportamiento Organizacional. 10a. ed. México: Persons Prentice Hall 2004. 675 p. 49
24. Caballero K. El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza [en línea]. En: Profesorado, revista de currículo y formación del profesorado. 2002, vol. 6 nos. 1-2, p. 1-10. Disponible en Internet: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
25. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The motivation to work. 2ª ed. New York: Wiley, 1967.
26. Weinert, B. Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Herder, 1987.
27. Peña A. El trabajo bajo presión. [Texto en línea]. 2013 [Fecha de acceso 2 de Octubre 2016]. URL disponible en: [santodomingoesteinforma.blogspot.com/.../el-trabajo-bajo-presion.html](http://santodomingoesteinforma.blogspot.com/.../el-trabajo-bajo-presion.html)
28. Herrera G, Manrique F. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. En: Revista Aquichan. Octubre 2011, vol. 8 no. 2, p. 243256.
29. Reglamento de la Ley del Trabajo de la enfermera Profesional Peruano. Lima; 2002.
30. Gonzales M. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México. 2010.
31. Fernández B, Paravic T. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción. Chile. Ciencia y Enfermería IX (12): 5765, 2003
32. Werther W. Administración de Personal y Recursos Humanos 5ro Ed. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México 2010.
33. Cavalcante J. Programa de Calidad doctoral y Procesos de Innovación Educativa. [Tesis Doctoral]. Bahía – Brasil. 2004.

34. Robbins P. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice may Hispanoamericana. México.2003.
35. Cavalcante J. Programa de Calidad doctoral y Procesos de Innovación Educativa. [Tesis Doctoral]. Bahía – Brasil. 2004.
36. MINSA. Horario de trabajo en guardias diurnas y nocturnas del personal de salud. Lima; 2007.
37. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. México: 2007. Editorial McGraw Hill. 500 p.
38. Marriner A. Administración y Liderazgo en Enfermería. 8va ed. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 2010.
39. Díaz I, Gaviria K. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto abril-Julio. Tarapoto; 2013. [Tesis de licenciatura]. Disponible en: [http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/lvonne%20del%20Pilar%20D%c3%adaz%20Re%c3%a1tegui\\_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf](http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/lvonne%20del%20Pilar%20D%c3%adaz%20Re%c3%a1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf)
40. Peya M. Satisfacción laboral: una breve revisión. Nursing. 2008;26:62-65.
41. Aguilar A. Características gerenciales de los jefes desde la percepción de los colaboradores de una empresa dedicada a la impresión y distribución. [Tesis de licenciatura] Universidad Rafael Landívar. Guatemala; 2011. URL: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Aguilar-Alejandra.pdf>
42. OMS. Atención primaria de salud. Washington; 2015. [fecha de acceso: 30 de octubre del 2016] URL: [http://www.who.int/topics/primary\\_health\\_care/es/](http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/)
43. MINSA. Modelo de abordaje para la promoción de la salud. Lima; 2013.
44. MINSA. Categorías de establecimientos de sector salud. Lima; 2004.
45. MINSA. Modelo de abordaje para la promoción de la salud. Lima; 2010. [fecha de acceso: 30 de octubre del 2016] URL: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/promocion/203\\_prom30.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/promocion/203_prom30.pdf)

46. Raile M. Modelos y teorías de enfermería. 8va ed. España: Elsevier; 2015: p. 78.

## BIBLIOGRAFIA

- Beverly W. Tratado de enfermería práctica. México: 5ta ed. Mc Graw Interamericana; 2006.
- Douglas M. Anderson. Diccionario Mosby Medicina, enfermería y ciencias de La Salud. Volumen I. Editorial Elsevier Science 2006. Sexta Edición. Madrid, España.
- Dugaz NH. Calidad del cuidado de enfermería. Vol. 25ª Ed: España; 2006.p.78-83.
- Fernández García R. Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados. 2ª Edición revisada y ampliada. Editorial Club Universitario. 2008
- García Ninet J. Manual de prevención de riesgos laborales (Seguridad, Higiene y salud en el trabajo), 2005, Atelier, Barcelona
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. Metodología De La Investigación. Tercera Edición. México, 2006
- Hidalgo C. Salud Familiar: Un Modelo de Atención Integral en la Atención Primaria. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile; 2004. p. 212
- Marriner A, Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 5ª ed. Madrid: El Sevier Science; 2003.
- Ministerio de salud. Norma técnica para la atención integral por etapas de vida. Lima; Perú. 2005.



**ANEXO 01:**

**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Satisfacción laboral	Es la actitud profesional de enfermería frente a la labor que realiza esto se basa en valores y creencias que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.	Es la actitud frente al trabajo que tienen los profesionales de enfermería que laboran en los establecimientos públicos de primer nivel de atención de salud de Chincha, cuestionario en escala de Likert cuyos valores finales corresponden a: alta, media y baja.	Condiciones físicas y/o confort	Distribución física Ambiente Comodidad
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo Expectativas económicas
			Políticas administrativas	Normas institucionales Horario de trabajo
			Relaciones sociales	Compañerismo Solidaridad
			Desarrollo personal	Realización personal Satisfacción personal
			Desempeño de tareas	Valor del trabajo Satisfacción con el trabajo.
			Relación con la autoridad	Relaciones efectivas con el jefe.



**ANEXO N°02**  
**INSTRUMENTOS**  
**CUESTIONARIO**

**. PRESENTACIÓN**

Buenos días, estimado SR, Sra., Srta. Mi nombre es Yoselin Fanárraga, me encuentro realizando una investigación cuyo objetivo es determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, para lo cual solicito a Ud. Su participación respondiendo este cuestionario, sus respuestas serán anónimas y serán usadas exclusivamente para la investigación.

**II. DATOS GENERALES:**

**I. DATOS GENERALES**

1. Edad:.....
  - a. 26 a 36
  - b. 37 a 47
  - c. 48 a 58
2. Sexo:
  - a. Femenino
  - b. Masculino
3. Labora en:
  - a. Centro de salud
  - b. Puesto de salud
4. Tiempo de experiencia profesional:.....
5. Tiempo que labora en la institución.....
6. Condición laboral
  - a. Nombrado
  - b. Contratado:
    - a) Modalidad:.....

## II. CONTENIDO

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere correcta:

Leyenda:

Totalmente en desacuerdo (TD)

En desacuerdo (D)

Indeciso (I)

De acuerdo (A)

Totalmente de acuerdo (TA)

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
1.- La Distribución de los ambientes facilita la realización de mis labores	1	2	3	4	5
2.- Mi sueldo no cubre mis expectativas según el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
3.- El ambiente laboral creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	1	2	3	4	5
4.- Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
6.- Hay comprensión de parte de mis jefes para conmigo.	1	2	3	4	5
7.- Me siento mal con lo que gano.	5	4	3	2	1
8.- En el centro de salud siento que recibo maltrato laboral.	5	4	3	2	1
9.- Me siento a gusto trabajando con mis compañeros.	1	2	3	4	5
10.- Mi labor profesional me ayuda desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
11.- Con la labor que hago me siento útil.	1	2	3	4	5
12.- Cuando pido que me resuelvan una consulta sobre mi trabajo mis jefes tienen una disposición grata.	1	2	3	4	5
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4	5

14.- El sueldo que me dan por el trabajo que realizo es aceptable.	1	2	3	4	5
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	5	4	3	2	1
16.- Prefiero tener solo contacto estrictamente laboral con el personal.	5	4	3	2	1
17.- Me disgusta mi horario.	5	4	3	2	1
18.- Me siento bien con cada cosa que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
19.- Las tareas que hago lo tomo como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
20.- La labor se beneficia mejor cuando nos llevamos mejor con los jefes.	1	2	3	4	5
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
22.- La labor profesional que realizo satisface mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
23.- Los turnos que tengo resulta incómodo.	5	4	3	2	1
24.- El grupo de trabajo que tengo tiene como virtud la solidaridad	1	2	3	4	5
25.- Me encuentro contenta con los resultados que logro en mi trabajo	1	2	3	4	5
26.- Mi trabajo me cansa.	5	4	3	2	1
27.- La relación laboral que tengo con mi jefe es cordial.	1	2	3	4	5
28.- En el trabajo donde me ubico me siento incomoda.	5	4	3	2	1
29.- La labor que hago día a día me hace sentir realizada.	1	2	3	4	5
30.- El trabajo que realizo me satisface.	1	2	3	4	5
31.- No me siento cómoda con mis jefes.	5	4	3	2	1
32.- En el lugar donde trabajo tengo comodidades para mi buen desempeño diario.	1	2	3	4	5
33.- Por las horas extras que realizo en mi trabajo no soy reconocida.	5	4	3	2	1
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
36.- El esfuerzo que hago en mi labor es considerado por mi jefe	1	2	3	4	5

DIMENSIONES	PREGUNTA
Condiciones físicas y/o Materiales	1, 13, 21,28, 32
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2,7, 14, 22
Políticas Administrativas	8,15, 17,23, 33
Relaciones interpersonales	3,9, 16, 24
Desarrollo Personal	4,10, 18,25, 29, 34
Desempeño de Tareas	5, 11, 19,26, 30, 35
Relación con la Autoridad	6,12, 20, 27, 31, 36

### ANEXO N° 03

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SEGÚN COEFICIENTE ALFA DE CROMBACH: APLICADO EN UNA PRUEBA PILOTO

##### Desarrollado en 10 profesionales SERUMS

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, tienen la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_T} \right)$$

**Donde:**

##### PRIMERA VARIABLE

N	:	Número de ítems: 36
$\sum S^2(Y_i)$	:	Sumatoria de las Varianzas de los ítems: 9,81
$S^2_x$	:	Varianza de toda la dimensión: 62,98

Usando el programa Microsoft Excel 2013. Se obtuvo los siguientes resultados Estadísticos de fiabilidad:

**Valor del coeficiente:** 0.87 Alta Confiabilidad

**Por lo tanto, los instrumentos son confiables.**

## ANEXO 4

### TABLA DE CODIGOS

#### Datos generales

<b>Datos generales</b>		<b>Código</b>
Edad	26 a 37 años	1
	38 a 48 años	2
	49 a 59 años	3
Sexo	Femenino	1
	Masculino	2
Tiempo de experiencia profesional	1 a 11 años	1
	12 a 21 años	2
	22 a 31 años	3
Tiempo que labora en el establecimiento de salud	6 meses a 11 años	1
	12 a 21 años	2
	22 a 31 años	3
Condición laboral	Nombrado	1
	Contratado	2

#### SATISFACCIÓN LABORAL

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
1.- La Distribución de los ambiente facilita la realización de mis labores	1	2	3	4	5
2.- mi sueldo no cubre mis expectativas según al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
3.- El ambiente laboral creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	1	2	3	4	5
4.- Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
6.- hay comprensión de parte de mis jefes para conmigo.	1	2	3	4	5
7.- Me siento mal con lo que gano.	5	4	3	2	1
8.- en el centro de salud siento que recibo maltrato laboral.	5	4	3	2	1

9.- me siento a gusto trabajando con mis compañeros.	1	2	3	4	5
10.- Mi labor profesional me ayuda desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
11.- con la labor que hago me siento util.	1	2	3	4	5
12.- cuando pido que me resuelvan una consulta sobre mi trabajo mis jefes tienen una disposición grata.	1	2	3	4	5
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4	5
14.- El sueldo que me dan por el trabajo que realizo es aceptable.	1	2	3	4	5
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	5	4	3	2	1
16.- Prefiero tener solo contacto estrictamente laboral con el personal.	5	4	3	2	1
17.- Me disgusta mi horario.	5	4	3	2	1
18.- me siento bien con cada cosa que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
19.- Las tareas que hago lo tomo como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
20.- la labor se beneficia mejor cuando nos llevamos mejor con los jefes.	1	2	3	4	5
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
22.- la labor profesional que realizo satisface mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
23.- Los turnos que tengo resulta incómodo.	5	4	3	2	1
24.- el grupo de trabajo que tengo tiene como virtud la solidaridad	1	2	3	4	5
25.- Me encuentro contenta con los resultados que logro en mi trabajo	1	2	3	4	5
26.- Mi trabajo me cansa.	5	4	3	2	1
27.- la relación laboral que tengo con mi jefe es cordial.	1	2	3	4	5
28.- En el trabajo donde me ubico me siento incomoda.	5	4	3	2	1
29.- la labor que hago día a día me hace sentir realizada.	1	2	3	4	5
30.- el trabajo que realizo me satisface.	1	2	3	4	5
31.- no me siento cómoda con mis jefes.	5	4	3	2	1



32.- en el lugar donde trabajo tengo comodidades para mi buen desempeño diario.	1	2	3	4	5
33.- por las horas extras que realizo en mi trabajo no soy reconocida.	5	4	3	2	1
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
36.- el esfuerzo que hago en mi labor es considerado por mi jefe	1	2	3	4	5

## ANEXO 5

### VALORES FINALES DE LA VARIABLE ESCALA DE STANONES

	Condiciones físicas y/o Materiales	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Políticas Administrativas	Relaciones interpersonales	Desarrollo Personal	Desempeño de Tareas	Relación con la Autoridad	GLOBAL
PROMEDIO	18.18	17.26	13.98	11.36	17.66	20.72	22.42	121.58
DESVIACION ESTANDAR	3.223	2.5283	4.785	2.8267	3.6089	2.5771	1.5759	14.44
LIMITE INFERIOR	15.763	15.364	10.39	9.24	14.95	18.79	21.24	111
LIMITE SUPERIOR	20.597	19.156	17.57	13.5	20.4	22.7	23.6	132.4

## ANEXO 6

### TABLA MATRIZ

1	2	3	4	5	6	1	13	21	28	32		2	7	14	22		8	15	17	23	33		3	9	16	24		4	10	18	25	29	34		5	11	19	26	30	35		6	12	20	37	31	35	36		T
29	1	1	1	1	2	4	4	3	5	4	20	3	3	4	5	15	5	3	4	4	3	19	3	2	2	2	9	3	3	4	1	4	4	19	1	5	2	5	5	3	21	3	3	5	4	4	3	22	125	
34	1	2	5	5	2	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	18	4	5	4	3	3	19	4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	151	
33	1	1	7	1	1	1	4	1	4	5	15	4	4	2	5	15	1	5	4	2	1	13	1	1	4	5	11	1	5	1	2	4	2	15	4	1	4	4	5	5	23	2	2	5	5	5	4	23	115	
27	1	1	8	4	1	4	2	4	4	4	18	2	3	1	3	9	5	5	4	3	2	19	2	1	1	5	9	1	2	4	2	1	4	14	4	1	4	1	4	4	18	1	4	4	4	4	4	21	108	
39	1	1	14	13	1	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13	4	4	4	3	1	16	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	4	20	4	3	3	3	4	4	21	3	4	4	4	4	3	22	125	
39	1	1	12	10	1	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	13	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	13	4	3	4	3	3	3	20	4	3	4	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	125	
50	1	2	22	22	1	2	5	4	5	5	21	4	3	3	2	12	4	3	5	4	2	18	2	4	1	3	10	2	1	2	3	4	3	15	3	4	1	3	4	4	19	5	3	4	5	4	3	24	119	
52	1	1	26	22	1	4	4	4	4	2	18	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	16	4	1	2	4	11	1	2	2	4	4	4	17	4	4	1	3	4	4	20	5	3	4	4	5	4	25	120	
36	1	1	7	3	1	2	1	2	4	4	13	4	2	2	3	11	4	4	2	2	2	14	2	2	4	2	10	2	2	2	2	3	4	15	2	2	2	4	4	2	16	3	4	4	4	3	3	21	100	
37	2	1	8	5	1	2	2	2	4	5	15	2	1	4	2	9	4	5	2	2	4	17	2	2	2	2	8	5	2	2	2	2	4	17	2	4	2	4	5	2	19	3	2	4	5	5	2	21	106	
42	2	2	22	15	1	1	4	2	2	4	13	3	3	1	4	11	2	5	3	2	2	14	4	2	3	2	11	2	4	2	3	2	3	16	4	2	4	2	4	5	21	3	3	3	4	4	3	20	106	
26	1	1	1	1	2	2	1	2	4	4	13	4	2	2	3	11	4	4	4	2	2	16	2	2	2	4	10	2	2	2	2	2	2	12	3	4	3	2	2	4	18	4	2	3	4	4	3	20	100	
42	1	1	17	17	1	4	5	4	4	5	22	1	5	2	4	12	4	5	2	4	1	16	4	2	1	5	12	2	1	4	1	1	5	14	5	1	4	4	5	5	24	4	2	2	5	5	2	20	120	
26	1	1	1	1	2	2	1	2	4	4	13	4	2	2	3	11	4	4	4	2	2	16	2	2	2	4	10	2	2	2	2	2	3	13	4	2	2	4	4	2	18	3	4	4	4	4	3	22	103	
36	1	1	4	2	1	2	1	2	4	4	13	4	2	2	3	11	4	4	4	2	2	16	2	2	3	2	9	2	2	2	2	3	4	15	2	2	2	4	4	2	16	3	4	4	4	4	3	22	102	
28	1	2	6	1	2	5	4	4	5	5	23	4	2	5	5	16	5	5	5	3	2	20	3	3	2	5	13	5	3	3	5	5	1	22	5	3	5	5	1	5	24	3	5	5	3	4	3	23	141	
35	1	1	10	6	1	4	5	4	4	5	22	3	5	3	4	15	4	5	2	3	1	15	3	2	1	4	10	1	3	5	5	1	3	18	3	4	5	3	2	4	21	5	5	5	4	4	2	25	126	
32	1	1	2	2	2	3	4	4	5	5	21	4	4	1	4	13	4	4	4	3	3	18	2	3	2	4	11	2	3	3	3	1	4	16	4	1	5	2	4	4	20	3	3	3	5	4	3	21	120	
26	1	1	1	1	2	2	1	2	4	4	13	4	2	2	3	11	4	4	4	2	2	16	2	2	2	4	10	2	2	2	2	2	3	13	4	2	2	4	4	2	18	3	4	4	4	4	3	22	103	
36	1	1	4	2	1	2	1	2	4	4	13	4	2	2	3	11	4	4	4	2	2	16	2	2	3	2	9	2	2	2	2	3	4	15	2	2	2	4	4	2	16	3	4	4	4	4	3	22	102	

28	1	2	5	1	2	5	4	4	5	5	23	4	2	5	5	16	5	5	5	3	2	20	3	3	2	5	13	5	3	3	5	5	1	22	5	3	5	5	1	5	24	3	5	5	3	4	3	23	141
35	1	1	10	6	1	4	5	4	4	5	22	3	5	3	4	15	4	5	2	3	1	15	3	2	1	4	10	1	3	5	5	1	3	18	3	4	5	3	2	4	21	5	5	5	4	4	2	25	126
32	1	1	2	2	2	3	4	4	5	5	21	4	4	1	4	13	4	4	4	3	3	18	2	3	2	4	11	2	3	3	3	1	4	16	4	1	5	2	4	4	20	3	3	3	5	4	3	21	120
29	1	1	1	1	2	4	4	3	5	4	20	3	3	4	5	15	5	3	4	4	3	19	3	2	2	2	9	3	3	4	1	4	4	19	1	5	2	5	5	3	21	3	3	5	4	4	3	22	125
34	1	2	5	5	2	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	18	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	153
33	1	1	9	1	1	1	4	1	4	5	15	4	4	2	5	15	1	5	4	2	1	13	1	1	4	5	11	1	5	1	2	4	2	15	4	1	4	4	5	5	23	2	2	5	5	5	4	23	115
27	1	1	8	4	1	4	2	4	4	4	18	4	3	1	5	13	5	5	4	5	2	21	2	1	1	5	9	1	2	4	2	1	4	14	4	1	4	1	4	4	18	1	4	4	4	4	4	21	114
39	1	1	14	13	1	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	4	20	4	3	3	3	4	4	21	3	4	4	4	4	3	22	128
30	1	1	1	1	2	4	4	3	5	4	20	3	3	4	5	15	5	3	4	4	3	19	3	2	2	2	9	3	3	4	1	4	4	19	1	5	2	5	5	3	21	3	3	5	4	4	3	22	125
34	1	2	5	5	2	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	18	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	153
33	1	1	9	1	1	1	4	1	4	5	15	4	4	2	5	15	1	5	4	2	1	13	1	1	4	5	11	1	5	1	2	4	2	15	4	1	4	4	5	5	23	2	2	5	5	5	4	23	115
28	1	1	8	4	2	4	2	4	4	4	18	4	3	1	5	13	5	5	4	5	2	21	2	1	1	5	9	1	2	4	2	1	4	14	4	1	4	1	4	4	18	1	4	4	4	4	4	21	114
39	1	1	14	13	1	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	4	20	4	3	3	3	4	4	21	3	4	4	4	4	3	22	128
55	1	2	20	15	1	2	5	4	5	5	21	2	3	1	2	8	4	3	5	4	2	18	2	4	1	3	10	2	1	2	3	4	3	15	3	4	1	3	4	4	19	5	3	4	5	4	3	24	115
56	1	1	26	22	1	4	4	4	4	2	18	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	16	4	1	2	4	11	1	2	2	4	4	4	17	4	4	1	3	4	4	20	5	3	4	4	5	4	25	120
36	1	1	7	3	1	2	1	2	4	4	13	4	2	2	34	42	4	4	2	2	2	14	2	2	4	2	10	2	2	2	2	3	4	15	2	2	2	4	4	2	16	3	4	4	4	3	3	21	131
37	2	1	8	5	1	2	2	2	4	5	15	2	1	4	2	9	4	5	2	2	4	17	2	2	2	2	8	5	2	2	2	2	4	17	2	4	2	4	5	2	19	3	2	4	5	5	2	21	106
42	2	2	22	15	1	1	4	2	2	4	13	3	3	1	4	11	2	5	3	2	2	14	4	2	3	2	11	2	4	2	3	2	3	16	4	2	4	2	4	5	21	3	3	3	4	4	3	20	106
29	1	1	1	1	2	4	4	3	5	4	20	3	3	4	5	15	5	3	4	4	3	19	3	2	2	2	9	3	3	4	1	4	4	19	1	5	2	5	5	3	21	3	3	5	4	4	3	22	125
34	1	2	5	5	2	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	18	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	153
33	1	1	9	1	1	1	4	1	4	5	15	4	4	2	5	15	1	5	4	2	1	13	1	1	4	5	11	1	5	1	2	4	2	15	4	1	4	4	5	5	23	2	2	5	5	5	4	23	115
27	1	1	8	4	1	4	2	4	4	4	18	4	3	1	5	13	5	5	4	5	2	21	2	1	1	5	9	1	2	4	2	1	4	14	4	1	4	1	4	4	18	1	4	4	4	4	4	21	114
39	1	1	14	13	1	4	4	4	4	4	20	3	2	2	2	9	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	4	20	4	3	3	3	4	4	21	3	4	4	4	4	3	22	124
29	1	1	1	1	2	4	4	3	5	4	20	3	3	4	5	15	5	3	4	4	3	19	3	2	2	2	9	3	3	4	1	4	4	19	1	5	2	5	5	3	21	3	3	5	4	4	3	22	125

34	1	2	5	5	2	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	18	4	5	2	2	2	15	4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	4	25	147	
26	1	1	1	1	2	4	4	3	5	4	20	3	3	4	5	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	9	3	3	4	1	4	4	19	1	5	2	5	5	3	21	3	3	5	4	4	3	22	121
34	1	2	5	5	2	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	18	4	3	4	4	2	17	4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	4	25	149	
33	1	1	9	1	1	1	4	1	4	5	15	4	4	2	5	15	1	5	4	2	1	13	1	1	4	5	11	1	5	1	2	4	2	15	4	1	4	4	5	5	23	2	2	5	5	5	4	23	115
27	1	1	8	4	2	4	2	4	4	4	18	4	3	1	2	10	5	5	4	5	2	21	2	1	1	5	9	1	2	4	2	1	4	14	4	1	4	1	4	4	18	1	4	4	4	4	21	111	
35	1	1	8	6	1	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	4	20	4	3	3	3	4	4	21	3	4	4	4	4	3	22	128