

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



**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA  
MARÍA DEL SOCORRO ICA  
JULIO 2019**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER**

**SUÁREZ QUISPE DIEGO LUIS ELIAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**ICA – PERÚ**

**2020**

**ASESOR (A): DRA. ENF. OLINDA OSCCO TORRES**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por apoyarme siempre.

A mi Alma Mater Universidad Privada San Juan Bautista por albergarme en sus aulas universitarias para convertirme en un gran profesional.

Para todas las personas del área de Centro Quirúrgico que apoyaron en forma desinteresada en la recolección de datos de la investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A **DIOS** por guiarme en cada paso que doy y permitirme llegar al final de mi formación profesional.

## RESUMEN

El objetivo del trabajo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro Ica julio 2019. La investigación es descriptiva, cuantitativa y transversal. Conforman la muestra 36 personal de enfermería. Resultados: El 69%(25) tiene de 36 a 60 años, 97%(35) son mujeres 36%(13) son casados, 58%(21) tienen de 1 a 2 hijos, 56%(20) es técnico superior; 83%(30) son nombrados, 100%(36) realizan turnos de 12 horas, 83%(30) han trabajado menos de 6 noches al mes y 56%(20) tienen de 6 a 19 años de experiencia en el área. En la primera variable, según dimensión satisfacción por el trabajo es medio en 56%(20), bajo en 33%(12) y alto en 11%(4); tensión relacionada con el trabajo es medio en 53%(19), bajo en 30%(11) y alto en 17%(6); competencia profesional es alto en 53%(19), medio en 28%(10) y bajo en 19%(7); promoción profesional es medio 50%(18), bajo en 28%(10) y alto en 22%(8), relaciones interpersonales es medio en 53%(19), alto en 30%(11) y bajo en 17%(6); dimensión características extrínsecas es medio en 53%(19), bajo en 36%(13) y alto en 11%(4); monotonía laboral es medio en 53%(19), alto en 30%(11) y bajo en 17% (6) y un consolidado global medio en 53%(19), bajo en 33%(12) y alto en 14%(5). Conclusiones: El nivel de satisfacción laboral según satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales, características extrínsecas del status y monotonía laboral es bajo y en competencia profesional es alto.

Palabra clave: **satisfacción laboral, características intrínsecas, extrínsecas, personal de enfermería.**

## ABSTRACT

The objective of the work was to determine the level of job satisfaction of the nursing staff in the surgical center area of the Hospital Santa María del Socorro Ica July 2019. The research is descriptive, quantitative and transversal. The sample is made up of 36 nursing personnel. Results: 69% (25) are between 36 and 60 years old, 97% (35) are women, 36% (13) are married, 58% (21) have 1 to 2 children, 56% (20) are senior technicians ; 83% (30) are appointed, 100% (36) work 12-hour shifts, 83% (30) have worked less than 6 nights per month, and 56% (20) have 6 to 19 years of experience in the area. In the first variable, according to the job satisfaction dimension, it is medium in 56% (20), low in 33% (12) and high in 11% (4); Work-related stress is medium in 53% (19), low in 30% (11) and high in 17% (6); professional competence is high in 53% (19), medium in 28% (10) and low in 19% (7); professional promotion is medium 50% (18), low in 28% (10) and high in 22% (8), interpersonal relationships is medium in 53% (19), high in 30% (11) and low in 17% ( 6); extrinsic characteristics dimension is medium in 53% (19), low in 36% (13) and high in 11% (4); Work monotony is medium in 53% (19), high in 30% (11) and low in 17% (6) and a global consolidated average in 53% (19), low in 33% (12) and high in 14% (5). Conclusions: The level of job satisfaction according to job satisfaction, job pressure, career advancement, interpersonal relationships, extrinsic characteristics of status and job monotony is low and in professional competence it is high.

Key word: **job satisfaction, intrinsic, extrinsic characteristics, nursing staff.**

## PRESENTACIÓN

La satisfacción en el trabajo es un constructo donde convergen múltiples factores que depende de las peculiaridades individuales del individuo así como de las peculiaridades del trabajo que realiza, puede ser entendida como una reacción afectiva general del trabajador en relación con los aspectos del trabajo. El estudio parte del interés de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro Ica julio 2019. La envergadura del trabajo engloba la trascendencia social, que tiene el personal de salud en las instituciones sanitarias donde la satisfacción durante el trabajo es la guía que estipula la calidad asistencial, ya que sentirse insatisfecho provoca ausentismo, rotación de personal, poca o nula productividad, así también un entorno laboral desfavorable provoca desgaste en el prestador de salud. Es fundamental en la gestión y desarrollo de las instituciones debido a las implicancias nocivas, tanto para la vida personal, laboral y para los pacientes, que repercuten finalmente en la satisfacción laboral del personal que brinda la atención.

La investigación está organizada en V Capítulos: El capítulo I comprende, el problema, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación del problema y el propósito de estudio. En el capítulo II: Marco teórico, antecedentes bibliográficos, base teórica, hipótesis, variables, definición operacional de términos. En el capítulo III, la metodología de la investigación: Tipo de estudio, área de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos. En el capítulo IV: Resultados y discusión. En el capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Finalizando con las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## ÍNDICE

CARÁTULA	
ASESOR (A)	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE GRÁFICOS	xii
LISTA DE ANEXOS	xiv
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
<b>I.a.</b> Planteamiento del problema	15
<b>I.b.</b> Formulación del problema	16
<b>I.c.</b> Objetivos	17
<b>I.c.1.</b> General	17
<b>I.c.2.</b> Específicos	17
<b>I.d.</b> Justificación.	17
<b>I.e.</b> Propósito	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>II.a.</b> Antecedentes bibliográficos	19
<b>II.b.</b> Base teórica	23
<b>II.c.</b> Hipótesis	29
<b>II.d.</b> Variables	29
<b>II.e.</b> Definición operacional de términos	29
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>III.a</b> Tipo de estudio	31
<b>III.b.</b> Área de estudio	31
<b>III.c.</b> Población y muestra	31



<b>III.d.</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos	<b>32</b>
<b>III.e</b> Diseño de recolección de datos	<b>32</b>
<b>III.f.</b> Procesamiento y análisis datos	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	
<b>IV.a.</b> Resultados	<b>36</b>
<b>IV.b.</b> Discusión	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
<b>V.a.</b> Conclusiones	<b>51</b>
<b>V.b.</b> Recomendaciones	<b>52</b>
Referencias bibliográficas	<b>53</b>
Bibliografía	<b>58</b>
Anexos	<b>60</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>N°</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>Pág.</b>
1.	DATOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	36
2	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SORRO ICA JULIO 2019.	83
3	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	83
4	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	84
5	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN PROMOCIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	84
6	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	85
7	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CARACTERÍSTICAS EXTRÍNSECAS DEL ESTATUS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	85

<b>8</b>	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN MONOTONÍA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019	<b>86</b>
<b>9</b>	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019	<b>86</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>N°</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>Pág.</b>
1	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	38
2	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	39
3	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	40
4	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN PROMOCIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	41
5	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	42
6	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CARACTERÍSTICAS EXTRÍNSECAS DEL ESTATUS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	43
7	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN MONOTONÍA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.	44

<b>8</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019.</b>	<b>45</b>
----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

## LISTA DE ANEXOS

<b>N°</b>		<b>Pág.</b>
1	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	61
2	INSTRUMENTO CUESTIONARIO	63
3	PRUEBA BINOMIAL	67
4	CÓDIGO DE RESPUESTAS	68
5	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	70
6	TABLA MATRIZ	71
7	TABLAS DE FRECUENCIA	74
8	CONSENTIMIENTO INFORMADO	78

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### I.a. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

En “el ámbito laboral, los países que presentan mayor satisfacción de los trabajadores son Colombia, México y Rusia, seguidos en cuarto y quinto lugar por Irlanda y Brasil, mientras que Noruega, Chile, Nueva Zelanda, España y Venezuela completan el Top 10 de naciones con empleados felices. Por el contrario, Japón, Alemania, Sudáfrica, Francia y Polonia se sitúan en la cola del ranking, según menciona Oliveras E”<sup>1</sup>.

En Asturias en el 2016; Calzón M<sup>2</sup>, sostiene que el personal de salud tiene una satisfacción media de 2.78 en una escala del 1 al 5 de muy insatisfecho a muy satisfecho, siendo la menos valorada las competencias profesionales 1.91 y la más valorada las relaciones interpersonales 3.56 por lo que concluyen que existe un nivel medio de satisfacción en cuanto al desempeño de las funciones y carga en el trabajo.

En México en 2016, García Y,<sup>3</sup> reporta que la jornada laboral en la satisfacción intrínseca respecto a la satisfacción de tener un trabajo es de mayor puntuación (6.6949-6.5570), definiendo un nivel de bastante satisfecho, el de menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar, el satisfacción extrínseca, el factor que presenta una menor puntuación media es la satisfacción con el salario.

Se reporta conclusiones en cuanto a la satisfacción laboral donde “se seleccionó una muestra de 181 establecimientos de salud distribuidas entre Hospitales del Ministerio de Salud (MINSAL), ESSALUD, Clínicas privadas y Sanidad de las Fuerzas Armadas y Policiales de las 25 regiones del país, de los cuales 123 establecimientos pertenecían al área urbana y 58 al área rural encontrándose que el 62,3% son mujeres y el 37.7% son varones; así también el 65,8% de los

profesionales de enfermería están satisfechos con su trabajo, 71,8% cambiarían de trabajo por un mejor sueldo, en tanto que el 20,5% cambiarían de trabajo motivados por un mejor ambiente físico de trabajo”<sup>4</sup>.

En “Lima Metropolitana, los estudios efectuados sobre satisfacción laboral, se han centrado principalmente en su caracterización; la Encuesta Nacional de Usuarios en Salud (ENSUSALUD 2014), en los establecimientos de salud de las FF.AA. y PNP., los resultados muestran que del total de profesionales entrevistados que se encuentran satisfechos con su trabajo, existe mayor nivel de satisfacción en el personal de enfermería con un 82.4% y el 60,0% en profesionales médicos”<sup>5</sup>.

En el Hospital Santa María del Socorro, se aprecia que el profesional de Enfermería de centro quirúrgico enfrenta a diario diversas situaciones de difícil manejo, sea con los pacientes, familiares y/o equipo de salud, el cual cuando no pueden ser solucionados o enfrentados puede ocasionar desequilibrios que afecten el bienestar físico y psicológico. Al interactuar refieren; “no valoran mi trabajo”, “no nos dan nuestro lugar”, “no pagan bien” entre otras expresiones.

En vista de lo planteado se formula la pregunta del estudio:

#### **I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro Ica julio 2019?

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

##### **I.c.1. OBJETIVO GENERAL:**

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro Ica julio 2019.



## **I.c.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

### **Objetivo específico:**

Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro Ica julio 2019 según sea:

- Satisfacción por el trabajo
- Tensión relacionada con el trabajo.
- Competencia profesional
- Promoción profesional
- Relaciones interpersonales
- Características extrínsecas del estatus
- Monotonía laboral.

## **I.d. JUSTIFICACIÓN:**

La importancia del tema a ser investigado está orientada al capital humano en el marco de la calidad y que permita al personal no solo incrementar la productividad y el rendimiento del personal sino también para que cuenten con mejores condiciones laborales enfocados a la satisfacción personal, profesional y vida social con la finalidad de un mejor desempeño laboral. Es pertinente realizar el trabajo debido a que el profesional de enfermería con su cuidado mantiene y/o recupera la salud, previene enfermedades y rehabilita a las personas por lo que debe sentirse identificado con su labor que realiza por ende repercute en la satisfacción laboral.

Las propuestas de investigación es cuando el trabajador labora en buenas condiciones de trabajo, incrementa la satisfacción laboral y la labor asistencial logrará alcanzar las metas y objetivos trazados tanto de índole personal como profesional.

En cuanto al aporte práctico servirá como una fuente de muestra para resaltar la labor que desempeño el personal en el área de centro quirúrgico. Finalmente, en el aporte metodológico se aplicará un instrumento de medición sobre la satisfacción laboral el cual servirá como referencia para otros estudios de investigación en esta área de trabajo.

### **I.e. PROPÓSITO**

El propósito de esta investigación es dar a conocer las características sociodemográficas y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro. Los resultados ayudarán a brindar información actualizada proporcionada por el personal de enfermería, incidiendo principalmente en aspectos referidos al impulso en la capacitación continua como punto de partida para mejorar la satisfacción laboral; por consiguiente se traduce en bienestar en el centro de trabajo.

Las conclusiones serán entregadas a las autoridades del Hospital Santa María del Socorro de Ica a fin de que sirvan de sustento para los cambios y estrategias que puedan implementar en la institución estudiada.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### II.a. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

Álvarez L, Guzmán M, Noda M, Álvarez L, Galcerán G. En el año 2016 realizaron un estudio cuasiexperimental con el objetivo de realizar el **DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ENTIDAD ASISTENCIAL HOSPITALARIA. CUBA**. “La muestra estuvo compuesta por 301 trabajadores que se encuentran vinculados directamente a los servicios de atención de salud en el hospital. Resultados: El índice de satisfacción laboral resultante del diagnóstico fue de 74,39 %; las condiciones de trabajo y la estimulación moral y material fueron las dimensiones que más influenciaron en este resultado. En la evaluación por servicios solo 14 adquirieron los valores deseados, y la categoría de enfermeras resultó la más afectada. Conclusiones: La entidad asistencial hospitalaria presenta niveles no muy favorables de satisfacción laboral. A partir del análisis de las causas que generan los niveles de insatisfacción en los trabajadores, se derivó una estrategia para el progresivo mejoramiento de la organización”<sup>6</sup>.

Delgado S. En el año 2017 llevó a cabo un trabajo de tipo cuantitativo, descriptivo transversal con la finalidad de determinar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA. LIMA** . “La muestra fue de 35 profesionales, el instrumento de evaluación fue la escala tipo Likert de satisfacción laboral SL–SPC, de Sonia Palma Carrillo, los datos fueron procesados en el programa Excel, cuyo resultado fue del 100% , 69% refieren que es media, 17% baja y 14% alta, en la dimensión relación con la autoridad 80% es media, 14% baja y 6% alta, en desarrollo personal 77% es media, 14% alta y 9% baja, en desempeño de tareas 75% es media, 14% baja, 11% alta, llegando a la conclusión de que la satisfacción laboral del personal de enfermería tiene un nivel medio, destacando los factores relación con la autoridad, desarrollo personal, desempeño de tareas y beneficios

laborales y/o remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media”<sup>7</sup>.

Salazar D. En el 2017 trabajó un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional con el objetivo de identificar el **NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA PADRE LUIS TEZZA LIMA**. “Los datos fueron recolectados en 30 profesionales de enfermería. Resultados: Según el tiempo que laboran en el servicio de Sala de Operaciones tenemos que 60% se encuentran entre 1 a 7 años, 20% están entre 8 a 14, y finalmente 20% tienen 15 a 21 años de servicio, el 46,7% tiene entre 27 y 35, mientras que el 30%, entre 44 y más años, el 23,3% tiene entre 36 y 43 años, 76,7% corresponde al sexo femenino; 16,7% presentan condición laboral de nombrados, y el 83,3% 25 de contratados. En cuanto al nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería el 50% presentan un nivel medio de satisfacción laboral, 43,3% tienen un nivel alto; y 6,7% presentan un nivel bajo. En la dimensión desarrollo personal, el 76,7% lo percibe en nivel medio; el 13,3% lo experimenta en nivel alto; en desempeño de tareas, el 60% lo percibe en nivel medio; el 26,7% lo manifiesta en nivel bajo y el 13,3%, en nivel alto, en las relaciones con la autoridad el 73,3% de los profesionales de enfermería lo perciben en nivel medio; el 16,7% lo manifiesta en nivel alto, mientras que el 10%, en nivel bajo”.<sup>8</sup>

Pinto L, Portugal E. En el año 2016 realizó un trabajo **FACTORES DEL EJERCICIO PROFESIONAL RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO. AREQUIPA**. “La población de estudio estuvo constituida por 50 enfermeras que laboran en el área de centro quirúrgico. Resultados: Los mayores porcentajes son de mediana satisfacción y baja satisfacción con un 46.67% y 31.11%, solo un 8.89% presenta alta satisfacción y 13.33% sin satisfacción, satisfacción laboral referida a la dimensión beneficios sociales y remunerativos la

tendencia es similar a la dimensión 1, el 46.67% presenta mediana satisfacción, con el 37,78% baja satisfacción y un 11.71% que se encuentra dentro de la categoría sin satisfacción, relación a satisfacción laboral para la dimensión políticas administrativas, las enfermeras presentan en 62.22% una mediana satisfacción y un 28.89% manifiesta baja satisfacción, dimensión relaciones sociales”, se encontró que el 73.33% de las enfermeras refieren mediana satisfacción laboral, un 17,78% alta satisfacción y solo un 4.44% le dan una clasificación de satisfacción muy alta, dimensión desarrollo personal se encontró que el 48.89% de las enfermeras la califican como mediana satisfacción, 24.44% con alta satisfacción y un 20% con satisfacción muy alta, 71.11% de las enfermeras tienen una mediana satisfacción, un 11.11% con alta satisfacción y un solo caso con satisfacción muy alta y existe un 15.56% de enfermeras que perciben baja satisfacción, satisfacción laboral global calificada por las enfermeras que trabajan en el Centro quirúrgico se encontró que el 77.78% califican como mediana satisfacción, un 11.11% califican como alta satisfacción y otro porcentaje igual la califican como baja satisfacción laboral”<sup>9</sup>.

Carrión B. En el 2015 elaboró un trabajo aplicativo con el objetivo de demostrar la **“SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA.** “Tuvo una muestra poblacional de 34 profesionales. Resultados: Del 100%, 53% es medio, 26% bajo y 21% alto. En la dimensión condiciones físicas y/o material 53% medio, 24% bajo y 24% alto; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos 71%, 26% alto y 3% bajo, en la dimensión políticas administrativas 68% medio, 18% bajo y 15% alto; en la dimensión relaciones sociales 71%, 24% bajo y 6% alto; en la dimensión desarrollo personal 68%, 21% alto y 12% bajo, en la dimensión desempeño de las tareas 65%, 26% alto y 9% bajo, en la dimensión relación con la autoridad 65%, 21% alto y 15% bajo. Los ítems de “satisfacción medio está referido a que 47% manifiestan que el sueldo que recibe es bajo en relación a la labor que realizan, 44% sienten que reciben por parte de la institución un

mal trato; lo bajo ya que 24% menciona que el horario de trabajo les resulta incómodo, 24% dicen que es grata la disposición con su jefa cuando le consultan sobre el trabajo; y alto porque 29% se sienten complacidos con la labor que realizan. Conclusiones: La mayoría manifiesta que es de medio a bajo referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, sintiendo que reciben por parte de la institución un maltrato, seguido de un mínimo porcentaje significativo alto que se sienten complacidos con la labor que realizan”<sup>10</sup> .

Martínez E. En el 2017 hizo un estudio cuantitativo, transversal con el objetivo de identificar los **FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO ICA**”. “La población-muestra estuvo constituida por 40 enfermeros (as) de áreas críticas. Resultados: El 45% de las licenciadas de enfermería de áreas críticas, tienen edades entre 36 a 53 años, el 82% es femenino, la condición laboral de las enfermeras es nombrada en 45% y Cas en 45%, y el tiempo de servicio que predomina es de 1 a 5 años en 45%. Referente a la variable de estudio se obtiene resultados de un nivel medio de satisfacción en las dimensiones satisfacción por el trabajo con 50%; presión por el trabajo 55%; competencia profesional 55%; promoción profesional 55%; relaciones interpersonales 50%; dimensión monotonía laboral el 50% y en la dimensión características extrínsecas el 50% obtiene un bajo nivel de satisfacción, obteniéndose un consolidado global que el 50% presenta un nivel medio de satisfacción seguido del 35% con alto nivel de satisfacción y solo el 15% obtiene un alto nivel de satisfacción laboral. Conclusiones: Los factores de satisfacción laboral a través de la medición de la Font Roja según satisfacción por el trabajo, presión del trabajo, competencia profesional, promoción profesional, relaciones interpersonales, y monotonía laboral es de un nivel medio de satisfacción y en la dimensión características extrínsecas del estatus se obtiene un nivel bajo de satisfacción” <sup>11</sup>.

**Los antecedentes empleados en la investigación muestran la realidad actual respecto las variables estudiadas en la población de estudio del área de centro quirúrgico en relación a los aspectos de trabajo, así también el personal de salud trabaja en entornos donde la atención requiere de cuidados especializados desafiando conflictos humanitarios y laborales donde se resuelve entre la vida y la muerte. Asimismo los antecedentes presentados tanto a nivel internacional, nacional y local sirvieron para la discusión de los resultados y como guía metodológica de la investigación.**

## **II.b. BASE TEÓRICA**

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Brooke, Russel y Price indican que “la satisfacción laboral es definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva ante la situación de trabajo. El nivel de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples maneras, en la actualidad los trabajadores en su centro laboral tienden a realizar diferentes actividades, pues además de que requieren interacción con los compañeros deben obedecer los reglamentos organizacionales así como sus políticas, cumplir los estándares de desempeño, sobrellevar las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas”<sup>12</sup>.

Palma S,<sup>13</sup> la conceptualiza como la manera en que el trabajador se desempeña frente a su empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo, se considera también si el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores “ y rasgos.

Mientras que Flores G,<sup>14</sup> refiere que la satisfacción laboral es como se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, ocasiones de promoción,

colegas, relación con los superiores, etc. Si el empleado está admitiendo retroalimentación positiva, desarrolla destrezas y potencia su desempeño según Katz D. <sup>15</sup> porque las personas permanecen una gran parte de su vida en su centro de trabajo.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Menciona Guillén A. <sup>16</sup> que diversos estudios demuestran que constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Así también una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados. Es importante recalcar, que existen muchas evidencias que los empleados satisfechos no faltan a su centro laboral y se quedan por muchos años.

Son imprescindibles estas vertientes en el personal de centro quirúrgico especialmente en los enfermeros porque son quienes deben mantener un estilo de vida saludable por la gran responsabilidad que asume por el cuidado especializado que brinda a quienes están a su cargo.

- **Satisfacción por el trabajo:** Locke<sup>17</sup> menciona “que es la suma de características valiosas, siendo clasificado en diversas dimensiones que involucran los eventos y agentes de satisfacción laboral”.
- **Tensión relacionada con el trabajo:** “Es respuesta del cuerpo a las demandas físicas y mentales, la tensión puede afectar la salud cuando se está expuesto a condiciones de mucho estrés por largo tiempo afectando frecuentemente la vida fuera del lugar de trabajo” <sup>18</sup>.
- **Competencia profesional:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas en su autorrealización. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus



facultades y capacidades que le ofrezca una gama de actividades e información en cuanto a su rendimiento. <sup>19</sup>

La enfermera (o) “debe ser competente en su diario quehacer, las responsabilidades que tiene es mejorar en cuanto a su capacitación y actualización permanente para mantener su competencia profesional presentando así una mejor calidad de atención. Según el Art. 16 de la Ley del Trabajo de la Enfermera (o), la enfermera tendrá la oportunidad de realizar estudios de especialización en las diferentes áreas de Enfermería aprobados por el Colegio de Enfermeros del Perú”. <sup>20</sup>

- **Promoción profesional:** Se ve influenciado según las posibilidades que el empleado cree tener para ascenso y lo que se da en la realidad, la satisfacción se logra cuando nadie regatea el crédito merecido, cuando una persona puede realizar un trabajo y sabe que este es apreciado y reconocido por los demás; y un programa de promoción mejora la eficiencia y la productividad del trabajador. <sup>21</sup>
- **Relaciones interpersonales:** “Se entiende como el agrado frente a la interrelación con sus compañeros con quienes comparte las actividades laborales diarias, teniendo en cuenta que las afables relaciones dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía, las óptimas relaciones interpersonales transmiten confianza y credibilidad, a través de una comunicación efectiva en la que el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo de trabajo es por lo general un asunto de actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que la que lo hace más productivo cuando el personal se siente parte del

equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo”.<sup>22</sup>

El enfermero (a) debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, sociocultural, personal y ético con los diferentes miembros del equipo de salud, respetando las funciones competentes de los profesionales lo dice Art. 43 del Código de ética y deontología del Colegio de Enfermeras” (os) del Perú<sup>20</sup>.

- **“Características extrínsecas del estatus:** Es el grado en que se reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo”.<sup>23</sup>
- **“Monotonía laboral:** La falta de variedad en los empleos los hace percibir como monótonos y aburridos, lo que conlleva a un bajo nivel de satisfacción entre el personal. Las personas que desempeñan actividades que se repiten sienten aburrimiento e insatisfacción en general”.<sup>24</sup>

### **Insatisfacción laboral**

Algunas personas por circunstancias personales o laborales se encuentran insatisfechas profesionalmente. El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales que presentan una correlación positiva con la satisfacción; como la edad, años de experiencia, nivel ocupacional y nivel de la empresa.<sup>25</sup>

Por su parte Muñoz, “sostiene que la insatisfacción laboral como el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no

le resulta atractiva y por el que recibe compensaciones socioeconómicas no acorde a sus expectativas,<sup>26</sup> mientras que Robbins, refiere que una persona insatisfecha con su puesto de trabajo tiene actitudes negativas hacia él".<sup>27</sup>

### **Test Font Roja**

El cuestionario Font Roja modificado, adaptado por J. Aranaz de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Helth Study. Este cuestionario mide la satisfacción general en el trabajo; consta de 21 preguntas y ha sido utilizado en el medio hospitalario. El análisis factorial de dicho estudio definió en 7 factores como componentes de la satisfacción. Cada pregunta es valorada mediante una escala de Likert de 1-3, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. El punto 2 se toma como un grado medio de satisfacción.<sup>28</sup>

### **Intervenciones de enfermería en la satisfacción laboral**

Se debe "generar un vínculo afectivo y una mejor comunicación apoyo entre compañeros de trabajo, fortalecer las habilidades del trabajo en equipo y organización en las enfermeras a través de un trabajo seguro y eficaz."<sup>29</sup> Sumándose a ello, las capacitaciones en servicio se reforzarán para que los miembros puedan ejecutar su labor en provecho del usuario fomentando las normas preventivas de salud, sugiriendo al equipo de gestión sobre la dotación adecuada del instrumental en el área de trabajo de tal manera que el personal pueda realizar su jornada laboral de manera segura evitando eventualidades"<sup>30</sup>.

### **Teorías relacionadas con la satisfacción laboral**

"Se apoya en el concepto de Frederick Herzberg quién refiere que la satisfacción laboral, se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. Cuando las personas interrogadas se sienten bien en su trabajo, tienden a atribuir esta situación a ellos mismos, en cambio cuando se encuentran insatisfechos tienden a citar

factores externos. Propone una teoría de la motivación en el trabajo en la cual divide la satisfacción y la insatisfacción en dos tipos como los internos que son aquellos que causan la insatisfacción del empleado, estas se localizan en el ambiente laboral, como en las políticas, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo, estos factores al ser eliminados solo harían que el empleado no esté insatisfecho; el segundo que son internos, son aquellos que hacen que el empleado esté satisfecho con su cargo, con las tareas que este ejecuta, con las recompensas, con el reconocimiento profesional y la promoción que incluye el crecimiento y desarrollo personal que la institución le proporciona, así mismo los deseos de autorrealización del personal”<sup>31</sup>.

### **Teoría de Sor Callista Roy.**

Roy describe a las personas como seres holísticos, con partes que funcionan como una unidad con algún propósito, refiere que los seres humanos se adaptan a través de procesos de aprendizaje adquiridos mucho tiempo atrás; por esta razón, la enfermera debe considerar a la persona como un ser único, digno, autónomo y libre, que forma parte de un contexto del cual no se puede separar. “Este concepto está directamente relacionado con la adaptación, de tal forma que la percepción que tiene de las situaciones a las cuales se enfrenta es individual y diferente para cada persona, al realizar la valoración se destaca la necesidad de evaluar a la persona como un todo; la valoración del modo fisiológico y psicosocial constituye una oportunidad para conocer no solo su estado de salud, sino también la percepción que tiene de la situación que está viviendo en este momento, cómo la está afrontando y cuáles son sus expectativas frente al cuidado de enfermería, para promover su adaptación, lo que permite establecer estrategias efectivas logrando en forma conjunta la meta de enfermería, la cual es promover la adaptación, entendida esta como un estado de bienestar del ser humano”<sup>32</sup>.

## **II.c. HIPÓTESIS:**

### **II.c.1. HIPÓTESIS GLOBAL**

El nivel de satisfacción laboral es medio en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro Ica julio 2019.

### **II.c.2. HIPÓTESIS DERIVADAS**

El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro Ica julio 2019 según satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, promoción profesional, relaciones interpersonales, características extrínsecas del estatus y monotonía laboral es medio.

## **II.d. VARIABLES**

### **Variable única:**

Satisfacción laboral.

## **II.e. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS**

- 1. Satisfacción laboral:** Se refiere a la forma como se siente el personal en su área de trabajo.
- 2. Satisfacción por el trabajo:** Sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto en un ambiente laboral.
- 3. Tensión relacionada con el trabajo:** Es cuando la capacidad laboral personal de un empleado no concuerda con las demandas que una actividad de trabajo genera y puede presentar problemas de salud.

4. **Competencia profesional:** Son atribuciones que engloba conjunto de actuaciones que se demandan del titular de una ocupación.
5. **Promoción profesional:** Referida a los cambios que experimenta un empleado ante una mejora en sus condiciones profesionales.
6. **Relaciones interpersonales:** Forman parte de las relaciones sociales y son las que establecen entre dos o más personas de forma recíproca.
7. **Características extrínsecas del estatus:** Se refiere al ambiente en que trabajan las personas así de como desempeñan su trabajo.
8. **Monotonía laboral:** Puede darse por la repetición de secuencias muy cortas y repetitivas de trabajo
9. **Personal de enfermería:** Es personal de salud que se dedica al cuidado de las personas.
10. **Centro quirúrgico:** Es el área donde convergen las actividades quirúrgicas programadas y de emergencias realizando la labor las 24 horas del día.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

Por el tipo de la investigación, es un estudio cuantitativo porque los resultados fueron expresados en tablas y frecuencias, de acuerdo con la naturaleza del estudio el nivel de la investigación fue descriptivo porque presenta la variable de estudio tal como se encuentran en la realidad y es transversal porque los datos se recogieron en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo.

### **III.b. ÁREA DE ESTUDIO**

El trabajo de investigación se realizó en el Hospital Santa María del Socorro, institución de Categoría 2-I, brindando la atención las 24 horas del día. Cuenta con todas las especialidades y atiende a pacientes de toda la región y también pacientes que son derivados del Departamento de Ayacucho y Huancavelica.

### **III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población-muestra de estudio estuvo constituida por todo el personal de enfermería del área de centro quirúrgico el cual fueron 36 trabajadores que realizan labor asistencial durante las 24 horas en turnos rotatorios, y que fueron tomados a través del muestreo no probabilístico y por conveniencia según lo siguiente:

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de enfermería que laboran en el área de centro quirúrgico y que acepten participar del estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Personal de enfermería que laboran en otras áreas de la institución y que no acepten participar del estudio y que se encuentren de vacaciones y/o licencia por enfermedad.

### **III.d. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la variable Satisfacción laboral se utilizó el “Cuestionario Font Roja, cuyo autor es Aranaz J. (1988) adaptado de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study, consta de 21 agrupados en 7 factores, con tres opciones de respuestas.

Este cuestionario mide la satisfacción general en el trabajo y ha sido utilizado en el medio hospitalario. El análisis factorial de dicho instrumento ha sido definido en 7 componentes de la satisfacción. Cada pregunta es valorada mediante una escala Likert” de 1 a 3, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. El punto 2 se toma como un grado medio de satisfacción.

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

Se solicitó la autorización a la institución del Hospital Santa María del Socorro gestionándose con la Coordinadora del Área de Centro quirúrgico para informarle sobre la investigación y pueda facilitar la aplicación del instrumento de recolección de datos, solicitándole que en su reunión mensual con los integrantes de su área pueda informar a todo el personal sobre la investigación y se les realice la entrega del consentimiento informado, posteriormente se realizó el listado del personal que participó en el estudio, se procedió a la aplicación del Instrumento que tuvo un tiempo de aplicación de 20 a 25 minutos, una vez concluido se agradeció al personal por su participación.



Se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos:

**Autonomía:** Se informó al personal de enfermería sobre el estudio mediante el consentimiento informado; sin presión por su participación y con capacidad de decisión.

**No maleficencia:** La información solo tiene mérito para la investigación, no se divulgará y será de forma anónima.

**Justicia:** El personal de enfermería será tratado teniendo en cuenta los derechos fundamentales de la persona.

**Beneficencia:** Se les darán a conocer los resultados de la investigación y se les proporcionará un tríptico dándoles a conocer que es la satisfacción laboral, factores que lo determinan, derechos y normas laborales, leyes que amparan el trabajo, Ley de trabajo del enfermero. Concluida la recolección de datos se les agradecerá por su participación.

### **III.f. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para el procesamiento de datos se desarrolló los siguientes criterios:

Codificación de variables; se clasificó y codificó los ítems previo vaciamiento de datos.

Asignación de puntajes.

Se elabora un libro de códigos y la matriz la cual permitió obtener información del total de la muestra seleccionada para luego clasificar los resultados mediante la escala de medición, los cuales fueron procesados en forma manual, mediante el sistema de tabulación por paloteo.

Procesamiento de los ítems usando Excel y Word para la obtención de las tablas de frecuencia por variables y dimensiones.

La elaboración de tablas y gráficos para la presentación de los resultados mediante Microsoft Office Excel 2007.

Para la variable nivel de satisfacción laboral se utilizó la estadística de la media aritmética en todas sus dimensiones y de forma global con los siguientes valores finales:

**Satisfacción por el trabajo:**

Alto: (10-12 pts.)

Medio:(7-9 pts.)

Bajo:(4-6 pts.)

**Tensión relacionada con el trabajo:**

Alto: (13-15 pts.)

Medio:(9-12 pts.)

Bajo:(5-8 pts.)

**Competencia profesional:**

Alto: (7-9 pts.)

Medio:(5-6 pts.)

Bajo: (3-4 pts.)

**Promoción profesional:**

Alto: (7-9 pts.)

Medio:(5-6 pts.)

Bajo:(3-4 pts.)

**Relaciones interpersonales:**

Alto: (6 pts.)

Medio:(4-5 pts.)

Bajo:(2-3 pts.)

**Características extrínsecas del estatus:**

Alto: (6 pts.)

Medio:(4-5 pts.)

Bajo:(2-3 pts.)”

**Monotonía laboral:**

Alto: (6 pts.)

Medio:(4-5 pts.)

Bajo:(2-3 pts.)

**Global:**

Alto: (51-63 pts.)

Medio:(36-50 pts.)

Bajo:(21-35 pts.)

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

### IV. a. RESULTADOS:

TABLA 1

#### DATOS GENERALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019

DATOS GENERALES	Fr	%
<b>EDAD</b>		
Menor de 35 años	9	25
36-60 años	25	69
61 años a más	2	6
<b>SEXO</b>		
Masculino	1	3
Femenino	35	97
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Soltero	21	58
Casado	13	36
Conviviente	2	6
Viudo	-	-
<b>NÚMERO DE HIJOS</b>		
1-2	21	58
3-4	13	36
Más de 4 hijos	2	6
<b>NIVEL ACADÉMICO ALCANZADO</b>		
Especialidad	8	22
Maestría	4	11
Doctorado	1	3
Licenciatura	3	8
Técnico superior	20	56

---

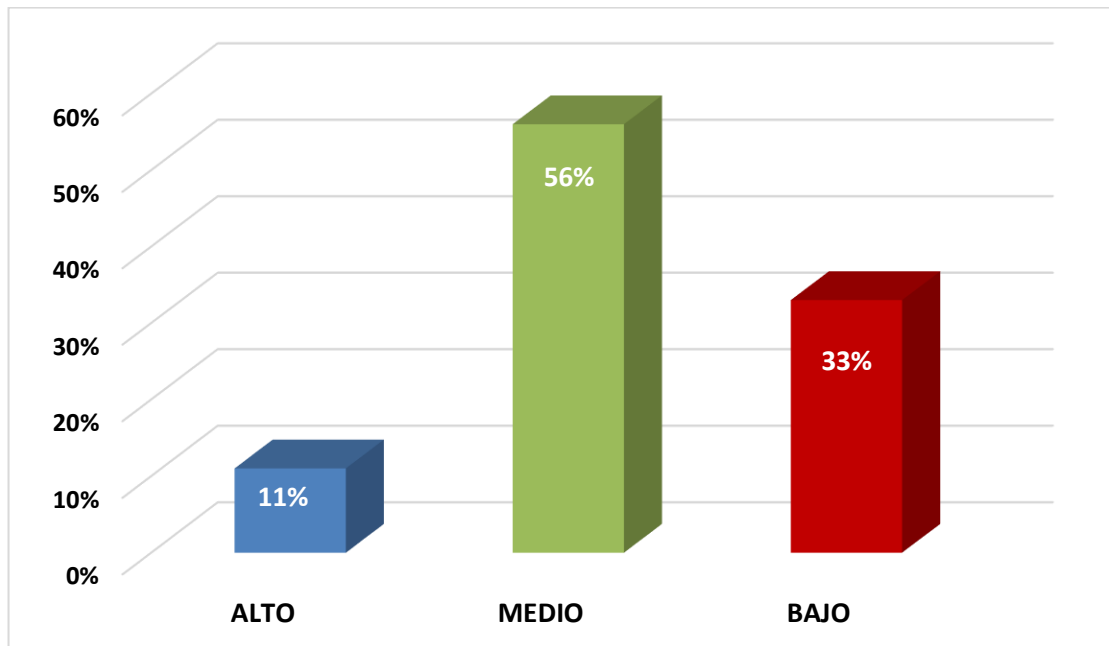
<b>CONDICIÓN LABORAL</b>		
Nombrado(a)	30	83
Contratado(a)	6	17
<b>TURNOS LABORALES</b>		
Guardia diurna y nocturna de 12 horas	36	100
Turno mañana/tarde 6 horas	-	-
<b>NOCHES TRABAJADAS ESTE MES</b>		
Menos de 6 noches	30	83
De 7 a más	6	17
<b>EXPERIENCIA EN EL ÁREA</b>		
Menos de 5 años	6	17
De 6 a 19 años	20	56
Más de 20 años	10	27
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

---

Según datos generales del personal de enfermería, el 69%(25) tiene entre 36 a 60 años de edad, el 97%(35) corresponden al sexo femenino, el 36%(13) son casados, 58%(21) tienen de 1 a 2 hijos, el 56%(20) tienen como nivel académico alcanzado el de técnico superior; el 83%(30) son nombrados, el 100%(36) realizan turnos de 12 horas, el 83%(30) han trabajado menos de 6 noches al mes y finalmente el 56%(20) tienen de 6 a 19 años de experiencia en el área.

## GRÁFICO 1

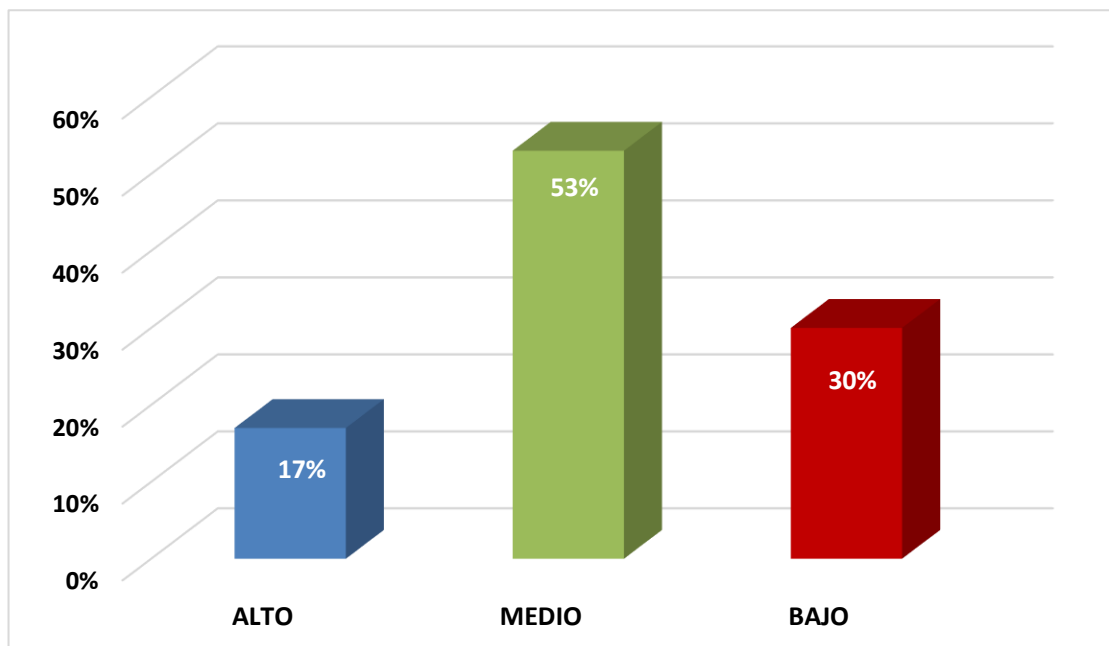
### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019



Según satisfacción por el trabajo del personal de enfermería es medio en 56%(20), bajo en 33%(12) y finalmente alto en 11%(4) según resultados.

## GRÁFICO 2

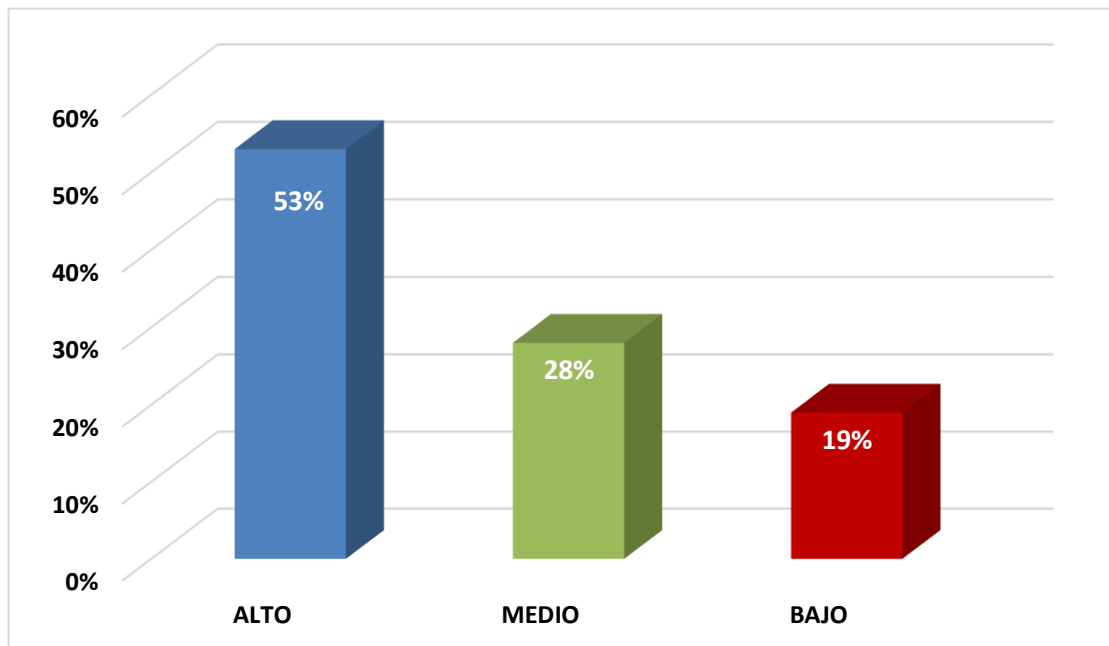
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN TENSIÓN  
RELACIONADA CON EL TRABAJO DEL PERSONAL  
DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA  
MARÍA DEL SOCORRO ICA  
JULIO 2019**



El nivel de satisfacción laboral según presión del trabajo es medio en 53%(19), bajo en 30%(11) y alto en 17%(6).

### GRÁFICO 3

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN COMPETENCIA  
PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL  
ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL  
SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA  
JULIO 2019**

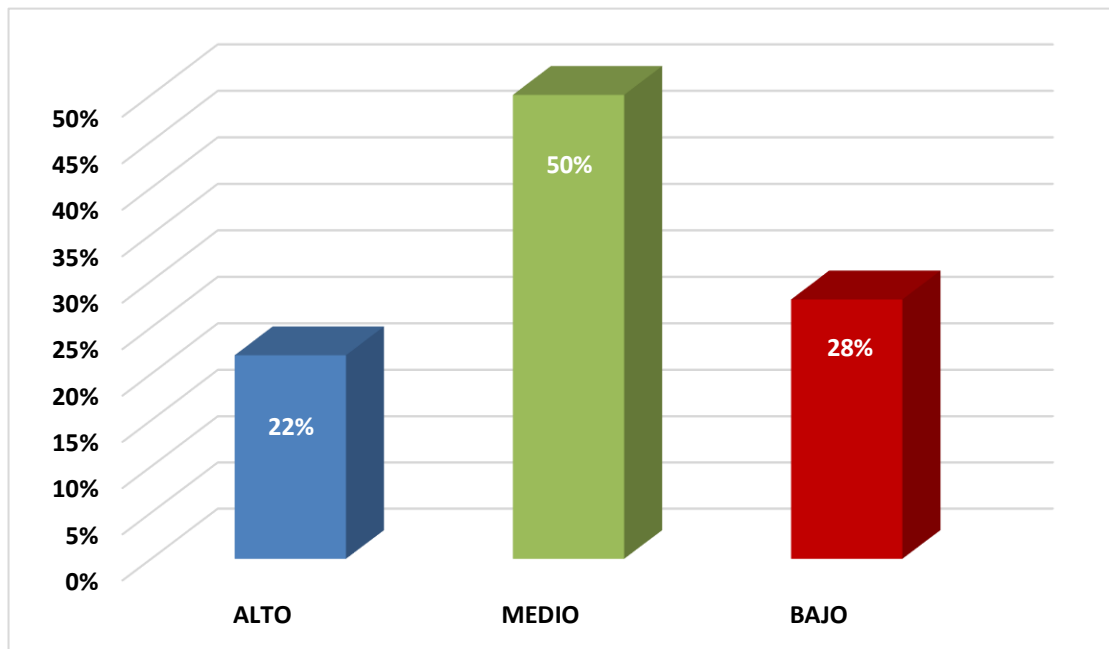


Según dimensión competencia profesional el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros es alto en 53%(19), medio en 28%(10) y finalmente bajo en 19%(7) según resultados.



## GRÁFICO 4

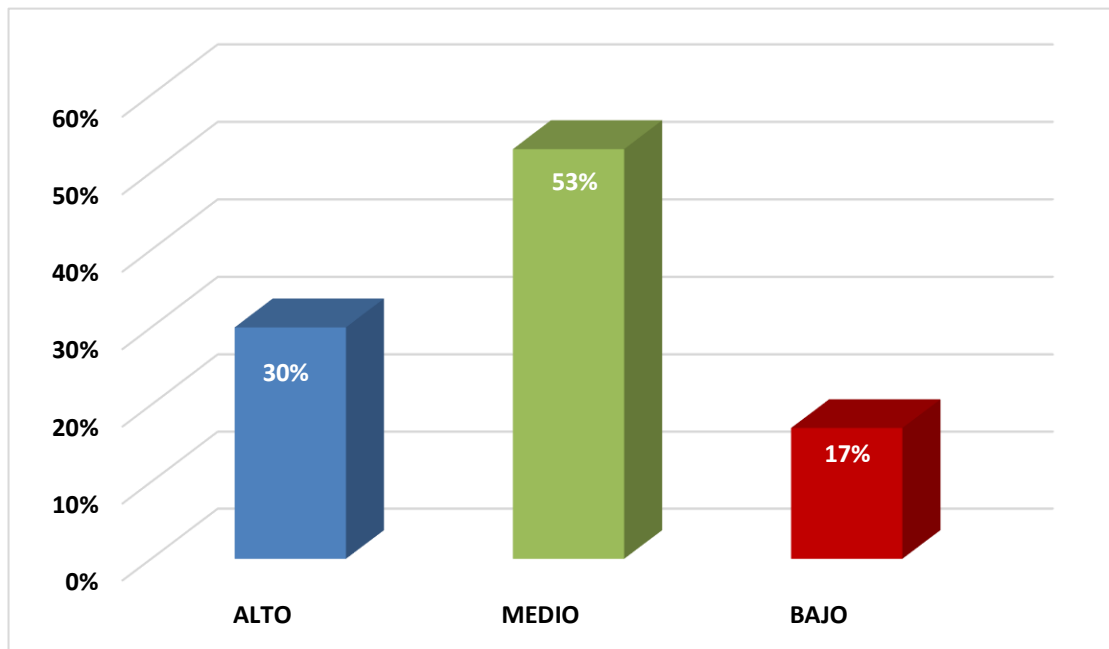
### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN PROMOCIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019



El nivel de satisfacción laboral según promoción profesional es medio 50%(18), bajo en 28%(10) y alto en 22%(8) según resultados.

## GRÁFICO 5

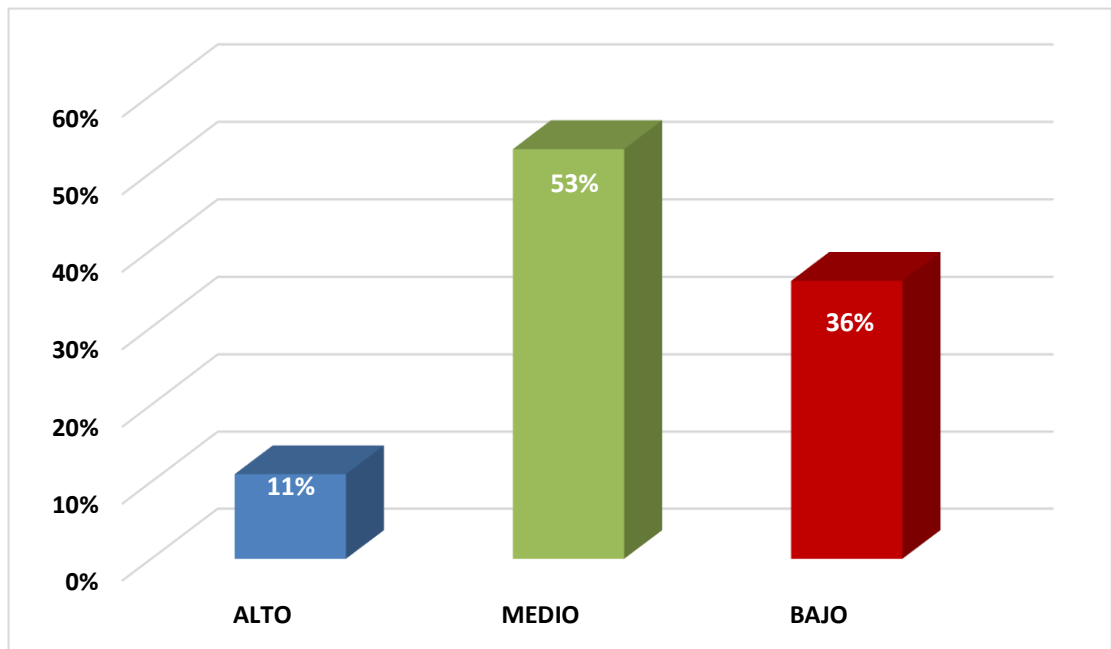
### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019



Según relaciones interpersonales, el nivel de satisfacción es medio en 53%(19), alto en 30%(11) y finalmente bajo en 17%(6) según resultados.

## GRÁFICO 6

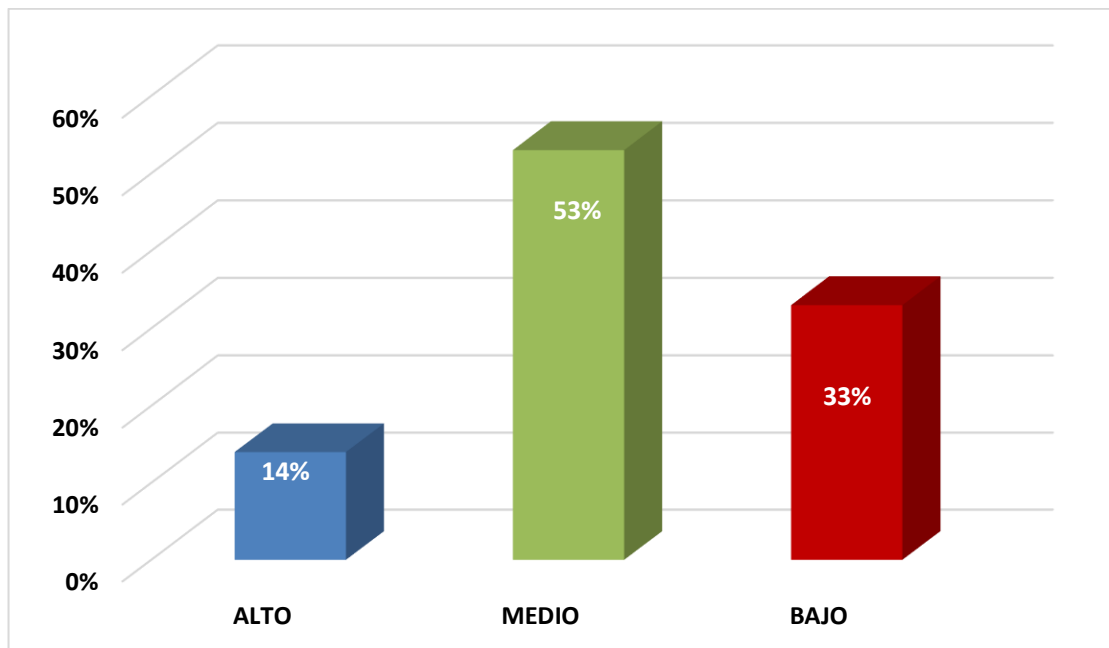
### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CARACTERÍSTICAS EXTRÍNSECAS DEL ESTATUS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019



El nivel de satisfacción laboral según características extrínsecas es medio en 53%(19), bajo en 36%(13) y finalmente alto en 11%(4).

## GRÁFICO 7

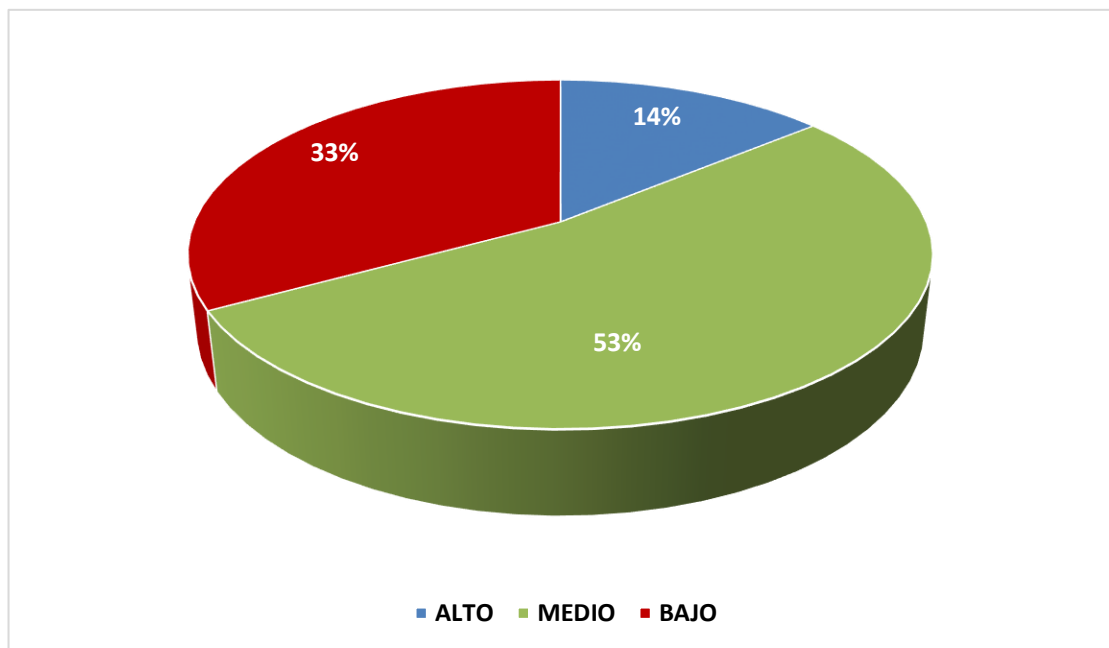
### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN MONOTONÍA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019



Según monotonia laboral el nivel de satisfacción de los enfermeros es medio en 53%(19), alto en 30%(11) y bajo en 17%(6) según resultados.

## GRÀFICO 8

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019



El nivel de satisfacción laboral global del personal de enfermería del área de centro quirúrgico es medio en 53%(19), bajo en 33%(12) y alto en 14%(5) según resultados.

#### IV. b. DISCUSIÓN:

**Tabla 1:** Respecto a los datos generales del personal de enfermería, el 69% tiene entre 36 a 60 años de edad, el 97% es de sexo femenino, el 36% son casados, 58% tienen de 1 a 2 hijos, el 56% tienen como nivel académico alcanzado el de técnico superior; el 83% son nombrados, el 100% realizan turnos de 12 horas, el 83% han trabajado menos de 6 noches al mes y el 56% tienen de 6 a 19 años de experiencia en el área, resultados que son similares con los hallados por Salazar D.<sup>8</sup> que “60% se encuentran entre 1 a 7 años, 20% están entre 8 a 14, y finalmente 20% tienen 15 a 21 años de servicio, 16,7% presentan condición laboral de nombrados, y el 83,3% de contratados, Martínez E.<sup>11</sup> la condición laboral de las enfermeras es nombrado en 45% y Cas en 45%.

Por los resultados se puede apreciar que son nombrados la mayor proporción del personal lo cual le brinda cierta estabilidad y puede ser motivo de satisfacción que experimenta el personal, hacen turnos de doce horas convirtiéndose en un rol básico y central en la vida de los seres humanos por la cantidad y tiempo que se dedica al trabajo y permite que se puedan canalizar las necesidades económicas sin embargo ello varía de una persona a otra. Asimismo, la experiencia en el área es importante porque facilitan la integración en el ambiente de la práctica clínica.

En esta dimensión se observan edades productivas donde se produce las mayores habilidades de las personas, el razonamiento social, habilidades mentales y saben muy bien sus objetivos y saben conciliar entre lo profesional y lo personal equilibrando los compromisos que competen a las diversas áreas de responsabilidad presentes en su vida, el tener una pareja les brinda estabilidad frente a sus necesidades, el género predominantemente femenino en la profesión de enfermería por el lado maternal de la mujer y que actualmente se viene observando cambios diferenciados de varones y mujeres toda vez que enfermería es ciencia

del cuidado humano cuya actividad la llevan a cabo las enfermeras y los enfermeros.

**Gráfico 1:** Según satisfacción por el trabajo del personal de enfermería es medio en 56%, bajo en 33% y finalmente alto en 11%; resultados similares con Álvarez L, Guzmán M, Noda M, Álvarez L, Galcerán G.<sup>6</sup> El índice de satisfacción laboral resultante de las condiciones de trabajo fue de 74%, Martínez E.<sup>11</sup> Referente a la variable satisfacción por el trabajo con 50%; obtiene un bajo nivel de satisfacción.

La satisfacción por el trabajo es un predictor fundamental en relación a la calidad del cuidado que se brinda por lo que las enfermeras más satisfechas tienden a estar más comprometidas con las instituciones donde se desempeñan y tienen a su vez una mayor probabilidad de producir resultados positivos en su trabajo. En esta dimensión la satisfacción es de nivel medio lo que puede deberse a las cargas labores que es uno de los principales factores que causan insatisfacción.

**Gráfico 2:** En esta dimensión el resultado es medio en 53%, bajo en 30% y alto en 17%, resultados parecidos con los obtenidos por Martínez E.<sup>11</sup> Referente a la variable de estudio se obtiene resultados de un nivel medio de satisfacción en la dimensión presión por el trabajo en 55%.

Los resultados muestran satisfacción laboral media, datos observados en las instituciones donde aun estando en su casa continúan pensando en el trabajo generando intensa carga mental que tienen cuando se encuentran laborando en las actividades complejas del área de estudio lo cual puede influenciar a que presenten insatisfacción laboral.

**Gráfico 3:** Según dimensión competencia profesional el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros es alto en 53%, medio en 28% y finalmente bajo en 19%, resultados que guardan similitud con los hallados por Martínez E.<sup>11</sup> Referente un nivel medio de satisfacción en la dimensión de competencia profesional en 55%.

Se aprecian resultados adecuados en esta dimensión la cual es entendida como el grado en que el personal de salud ve su preparación profesional y la demanda de su puesto de trabajo, perciben alta satisfacción en 53% por lo que se podría inferir que en el ámbito individual o colectivo se están agilizando los cuidados de la salud por su adecuada preparación en las actividades variadas y complejas que tiene que realizar el personal de salud.

**Gráfico 4:** El nivel de satisfacción laboral según promoción profesional es medio 50%, bajo en 28% y alto en 22% resultados que se pueden comparar con Delgado S. <sup>7</sup> en desarrollo personal 77% es media, 14% alta y 9% baja.

Aquí se aprecia que el nivel de satisfacción es medio lo cual puede deberse a que la institución hospitalaria a través de la oficina de Capacitación e investigación desarrolla continuamente cursos de actualización, asiste a eventos como actualización en servicio, lo cual les brinda un estado emocional positivo resultante de las experiencias laborales de la persona, estos resultados son coherentes si se tiene en cuenta que el personal constantemente recibe capacitaciones no solo del hospital sino también en servicio, aun así se observa satisfacción baja porque hay trabajadores que no tienen una actitud y comunicación asertiva para asistir a las capacitaciones sin tener en cuenta que es de gran beneficio no solo para el trabajador sino también para la institución.

**Gráfico 5:** Según relaciones interpersonales el nivel de satisfacción es medio en 53%, alto en 30% y bajo en 17%; hallazgos parecidos con Delgado S. <sup>7</sup> donde la satisfacción laboral del personal de enfermería tiene un nivel medio, destacando relación con la autoridad, por mostrar niveles significativos de satisfacción media.

Lo evidenciado en esta dimensión son porcentajes de satisfacción laboral, se puede inferir que el personal se siente bien con sus jefes y con sus compañeros de trabajo lo cual es muy importante porque repercute de



manera positiva generando un clima favorable de esta manera se logra las buenas prácticas laborales, así como el respeto a las reglas tanto del personal como de la propia institución.

**Gráfico 6:** El nivel de satisfacción laboral según características extrínsecas es medio en 53%, bajo en 36% y alto en 11%, resultados diferentes con “Martínez E. <sup>11</sup> Referente a la dimensión características extrínsecas el 50% obtiene un bajo nivel de satisfacción”.

Se evidencia satisfacción media en esta dimensión, en el estudio en particular y por tener mayor población femenina, las enfermeras tienen a estar más comprometidas con la organización donde laboran. Los resultados que se han obtenido podrían deberse a que no están de acuerdo con el sueldo que perciben porque aún no les pagan por área crítica y por las pesadas cargas laborales lo cual producen insatisfacciones el trabajo

**Gráfico 7:** Según monotonía laboral el nivel de satisfacción de los enfermeros es medio en 53%, alto en 30% y bajo en 17%, resultado que es similar con “Martínez E.<sup>11</sup> obtiene un nivel medio de satisfacción en la dimensión monotonía laboral en 50%”.

Preocupa que exista satisfacción media y baja en esta dimensión porque estaría afectando al trabajador lo cual podría deberse a que realizan las mismas actividades hasta llegar a ser automáticas lo cual desmotiva al trabajador y le resta la capacidad de iniciativa. Por esta razón es necesario crear formas de motivar y romper con la monotonía planteando objetivos que se puedan cumplir como espacios donde se puedan desarrollar actividades de esparcimiento y ocio para liberar tensiones y de esta manera fortalecer las relaciones interpersonales lo cual crea vínculos más sólidos y de esta manera se trabajaría con mayor entusiasmo generando satisfacción laboral.

**Gráfico 8:** El nivel de satisfacción laboral global del personal de enfermería es medio en 53%, bajo en 33% y alto en 14%, resultados similares con Pinto L, Portugal E.<sup>9</sup> donde la satisfacción laboral global en 77.78% la califican como mediana satisfacción, un 11.11% califican como alta satisfacción y otro porcentaje igual la califican como baja satisfacción laboral, Martínez E.<sup>11</sup> obtuvo un consolidado global que el 50% presenta un nivel medio de satisfacción seguido del 35% con alto nivel de satisfacción y solo el 15% obtiene un alto nivel de satisfacción laboral y Carrión B.<sup>10</sup> La satisfacción es media en 53%, baja en 26% y alta en 21%.

Se entiende que el resultado global es un señalizador de vital importancia para el inicio de estrategias tendientes a crear espacios donde el personal de la institución se sienta motivado en su lugar de trabajo, el resultado es medio en la mayoría de las dimensiones si se les brinda las condiciones adecuadas para que puedan realizar su labor y que resulte atractiva donde prime la actualización y capacitación al personal, aunque hay que tener en cuenta que el grado de satisfacción o insatisfacción es cuando el empleado está conforme respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

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

1. El nivel de satisfacción laboral es medio en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico aceptándose la hipótesis global de la investigación.
2. El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro Ica julio 2019 según satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales, características extrínsecas del estatus y monotonía laboral es medio aceptándose la hipótesis para esta dimensión y es alto en la dimensión competencia profesional rechazándose la hipótesis en esta dimensión.

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

1. A las Autoridades de la Institución para que tomen en cuenta los resultados de satisfacción media para que se fortalezca la satisfacción del personal a través de un entorno laboral y ambiente que sea cómodo y acogedor pues el personal pasa la tercera parte de su vida en su centro laboral afianzando de esta manera el compromiso con su trabajo el cual repercutirá en la calidad de atención prestada.
2. Dar a conocer al Departamento de Enfermería los resultados de la satisfacción laboral medio para que fomente la participación, y autonomía, donde exista flexibilidad en un ambiente armonioso, creando lazos entre ellos, promoviendo el trabajo en equipo y el personal se encuentre satisfecho. Respecto a la presión en el trabajo y las relaciones interpersonales de nivel medio, se debe plantear objetivos claros para superar la rutina promoviendo la independencia profesional, desarrollando nuevos planes y ampliando los esquemas de adiestramiento siendo este una característica determinante de la satisfacción; asimismo en la promoción profesional se debe fomentar que el personal se capacite constantemente lo cual favorece el compromiso laboral teniendo en cuenta que existe un porcentaje de personal contratado con lo cual la organización hospitalaria brinde estabilidad laboral, en las características extrínsecas de estatus y monotonía laboral se debe promover habilidades de comunicación y sociales a través del establecimiento de un ambiente de camaradería y buen trato entre los integrantes como pilares fundamentales para evitar la rutina.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Oliveras E. ¿Cuáles son los países con mayor satisfacción laboral? [En línea] 2016. [Fecha de acceso 27 de mayo de 2019] Disponible en: <https://blog.grupo-pya.com/cuales-son-los-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral/>
2. Calzón M. Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extra hospitalarias en Asturias [Tesis de grado] 2016 [En línea] España. [Fecha de acceso 27 de mayo de 2019] Disponible en: [http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/40700/4/TFM\\_MontserratCalzonMenendez.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/40700/4/TFM_MontserratCalzonMenendez.pdf).
3. García Y, Martínez M, Rivera M, Gutiérrez G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. Rev. UAEH, 60(3), 26-42 2016.
4. Encuesta nacional de usuarios en salud ENSUSALUD 2014, Informe final. [En línea] 2014 [Fecha de acceso 9 de junio de 2019] Disponible en: <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01+INFORME+FINAL.pdf/901a201f-ccd3-4080-b1bc-8365d16a5aa7>
5. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios de la cobertura universal en salud 2014 Lima-Callao. [En línea] Resultados definitivos ENSUSALUD 2014, [Fecha de acceso 14 de junio de 2019] Disponible en: [http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/31131/Registro+de+Afiliados+LIMA\\_CALLAO.pdf/ca13e8d4-d834-43f2-b411-34865e407c5](http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/31131/Registro+de+Afiliados+LIMA_CALLAO.pdf/ca13e8d4-d834-43f2-b411-34865e407c5)
6. Álvarez L, Guzmán M, Noda M, Álvarez L, Galcerán G. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Cuba [Tesis de especialidad] 2016. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2016.v42n3/407-417/es>

7. Delgado S. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016 [Tesis licenciatura], UNMSM Perú. [Fecha de acceso 22 de junio de 2019] Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6456/Delgado\\_vs.pdf?sequence=2](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6456/Delgado_vs.pdf?sequence=2)
8. Salazar D. Nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del centro quirúrgico de la Clínica Padre Luis Tezza. Lima. [Tesis licenciatura], 2017 [Fecha de acceso 27 de junio de 2019] Disponible en: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:DCoaccl5xpsJ:repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2592/TESIS\\_danessa%2520nathaly%2520salazar%2520ambicho.pdf%3Fsequence%3D2%26isAllowed%3Dy+%&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:DCoaccl5xpsJ:repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2592/TESIS_danessa%2520nathaly%2520salazar%2520ambicho.pdf%3Fsequence%3D2%26isAllowed%3Dy+%&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
9. Pinto L, Portugal E. Factores del ejercicio profesional relacionados a la satisfacción laboral de las enfermeras centro quirúrgico del H.R.H.D. Arequipa. [Tesis licenciatura], 2016 [Fecha de acceso 27 de junio de 2019] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/1804>
10. Carrión B. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital "Dos de Mayo Lima". [Tesis licenciatura], 2015 [Fecha de acceso 5 de julio de 2019] Disponible en: [cybertesis.unmsm.edu.pe › bitstream › handle › cybertesis › Carrion\\_cb](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/Carrion_cb)

11. Martínez E. Factores de satisfacción laboral de profesional de enfermería “de áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro Ica”. [Tesis licenciatura], 2017 [Fecha de acceso 22 de julio de 2019] Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BnHlkrjXqxcJ:repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1656/T-TPLE-Erika%2520Martinez%2520Alvarado.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
12. Brooke P, Russell D, Price J. Validación discriminatoria de las medidas de satisfacción laboral participación en el trabajo y compromiso organizacional. *Revista de Psicología Aplicada*. 1988. p.139-143.
13. Palma S. Escala clima laboral CL – SPAGSC Lima Perú. 1 Ed. 2004.
14. Flores G. El Comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico, 1992.
15. Katz D. *Psicología Social de las organizaciones*. 2a ed. México: Trillas. 1981.
16. Guillén A. *La satisfacción laboral. Relación con el comportamiento organizacional*. Córdoba. 2014.
17. Locke E. La naturaleza y consecuencias de la satisfacción laboral. ed. En: *Manual de psicología industrial y organizacional*, pp 1.297 -1-349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
18. Wheeler Clearinghouse. *La tensión en el trabajo*. Centro de recursos sobre alcohol, tabaco, salud mental, bienestar y otras drogas. [Sitio web] Disponible en: [www.ctclearinghouse.org](http://www.ctclearinghouse.org)
19. Ponce G, Reyes M, Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad en *Rev Enferm IMSS*. 14 (2): 65-73; 2006. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=8604>

- 20.** Colegio de enfermeras (as) del Perú. Reglamentación de ley del trabajo del enfermero peruano Ley N° 27669 Decreto Supremo N° 004 -2002-SA Disponible en: <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wpcontent/uploads/2015/10/reglamento27669.pdf>.
- 21.** Robbins P, Timothy A. Comportamiento Organizacional. Edic. Décima. D.R. Pearson Educación de México. S.A de CV. Atlacomilco. Pág. 100 2010.
- 22.** Pérez N, Rivera P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. 2015. URL disponible en: [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33296/franco\\_ssh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33296/franco_ssh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 23.** López F, Expósito A. Atención sanitaria social. Almería 2016. Editorial: ACCI ediciones. Asociación cultural y científica iberoamericana. Madrid, España. ISBN ebook: 978-84-16956-09-8
- 24.** Serrat M. Estudio pluridisciplinar del absentismo laboral como consecuencia de riesgos y entornos empresariales física y psicológicamente nocivos. 2014. Universidad Autónoma de Barcelona. URL disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284056/sj1de1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- 25.** Giraudier M. Cómo gestionar el clima laboral: escuchar, dar feedback, comunicar, negociar, motivar. 1ª edición. Editorial Obelisco Barcelona. 2004.
- 26.** Muñoz M. En: Díaz de Santos. La Gestión de la calidad total en la Administración Pública, 1999.
- 27.** Robbins S. Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. México: Prentice Hall. 1987.



- 28.** Meliá J, Peiró J. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5 1989, pp. 59-74
- 29.** Zegarra L. Programa de intervención para mejorar la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado [En línea] Arequipa. [Fecha de acceso 15 de octubre de 2020] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9970/SEzerel y.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 30.** Mendoza A. Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo. 5ª edición. Trillas México D. F. 2005.
- 31.** Herzberg F. Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harv Bus Rev* [Internet]. 1986 [Fecha de acceso 27 de mayo de 2019]; 13-22. Disponible en: <http://bit.ly/2tBM1XQ>
- 32.** Díaz L, Durán M, Gallego P, Gómez B, Gómez E, González Y. Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de Callista Roy. Universidad de La Sabana. [Fecha de acceso 30 de julio de 2019] Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/18/36>

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez L, Guzmán M, Noda M, Álvarez L, Galcerán G. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Cuba. Revista Cubana de Salud Pública, vol. 42, núm. 3, julio-septiembre, 2016, pp. 407-417 Sociedad Cubana de Administración de Salud La Habana, Cuba.
- Brooke P, Russell D, Price J. Validación discriminatoria de las medidas de satisfacción laboral participación en el trabajo y compromiso organizacional. Revista de Psicología Aplicada. 1988. p.139-143.
- Colegio de enfermeras (as) del Perú. Reglamentación de ley del trabajo del enfermero peruano Ley N° 27669 Decreto Supremo N° 004 -2002–SA.
- Flores G. El Comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico, 1992.
- García Y, Martínez M, Rivera M, Gutiérrez G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. Rev. UAEH, 60(3), 26-42 2016.
- Giraudier M. Cómo gestionar el clima laboral: escuchar, dar feedback, comunicar, negociar, motivar. 1ª edición. Editorial Obelisco Barcelona. 2004.
- Guillén A. La satisfacción laboral. Relación con el comportamiento organizacional. Córdoba. 2014.
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 5ta Edición ed. México. 2010.
- Katz D. Psicología Social de las organizaciones. 2a ed. México: Trillas. 1981.
- López F, Expósito A. Atención sanitaria social. Almería 2016. Editorial: ACCI ediciones. Asociación cultural y científica iberoamericana. Madrid, España. ISBN ebook: 978-84-16956-09-8

- Meliá J, Peiró J. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5 1989, pp. 59-74
- Mendoza A. Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo, 5ª edición, Trillas, México, D. F., 2005
- Muñoz M. En: Díaz de Santos. La gestión de la calidad total en la Administración Pública, 1999.
- Ponce G, Reyes M, Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad en *Rev Enferm IMSS*. 14 (2): 65-73; 2006.
- Robbins S. Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. México: Prentice Hall. 1987.
- Robbins Stephen P, Timothy A. Judge. Comportamiento Organizacional. Edic. Décima. D.R., Pearson Educación de México. S.A de CV. Atlacomilco. Pág. 100.2010

# **ANEXOS**

**ANEXO Nº 1**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;"><b>NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL</b></p>	<p>Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.</p>	<p>Es la percepción del personal del área de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ica el cual será medido a través de la aplicación del instrumento Font roja obteniendo como valor final alto, medio, bajo.</p>	<p>Satisfacción por el trabajo</p> <p>Tensión relacionada con el trabajo</p> <p>Competencia profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho por el trabajo</li> <li>• Interés por las cosas que realiza.</li> <li>• Satisfacción por lo que hace.</li> <li>• Preparación en el puesto de trabajo por capacidad.</li>   <li>✚ Responsabilidad en el trabajo</li> <li>✚ Muy cansado al final del trabajo</li> <li>✚ Fuera del trabajo sigo pensando en cosas del servicio.</li> <li>✚ Emplea a tope toda la energía y capacidad</li> <li>✚ El trabajo perturba mi estado de ánimo.</li>   <li>○ Tiene sensación de no estar capacitado.</li> </ul>

			<p>Promoción profesional</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Características extrínsecas del estatus</p> <p>Monotonía laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tener pocos recursos para hacer el trabajo</li> <li>○ La competitividad me causa tensión.</li>   <li>✓ Pocas oportunidades de capacitación.</li> <li>✓ Reconocimiento reconfortante</li> <li>✓ Posibilidades de promoción profesional.</li>   <li>▪ Relación cordial con el jefe.</li> <li>▪ Relación cordial con los compañeros de trabajo.</li>   <li>❖ Poca independencia en el puesto de trabajo.</li> <li>❖ Sueldo adecuado.</li>   <li>➤ Rutina laboral.</li> <li>➤ Problemas de los compañeros suelen afectar.</li> </ul>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **ANEXO Nº 2**

### **INSTRUMENTO**

#### **INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **INTRODUCCIÓN**

Buenos días, Estimado (a) Licenciado(a). Mi nombre es Diego Suarez Quispe, estoy realizando un trabajo de investigación el cual servirá para determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro Ica julio 2019.

##### **DATOS GENERALES**

**1. Edad:**

- a) Menor de 35 años
- b) 36 a 60 años
- c) 61 años a más

**2. Sexo:**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. Estado civil:**

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Conviviente
- d) Viudo (a)

**4. Número de hijos**

- a) 1-2
- b) 3-4
- c) Más de 4 hijos.

**5. Nivel académico alcanzado:**

- a) Especialidad
- b) Maestría
- c) Doctorado
- d) Licenciatura
- e) Técnico superior

**6. Su condición laboral es:**

- a) Nombrado (a)
- b) Contratado (a)

**7. Turnos laborales**

- a) Guardia diurna y nocturna de 12 horas
- b) Turno mañana/tarde 6 horas

**8. Noches trabajadas este mes:**

- a) Menos de 6 noches
- b) De 7 a más.

**9. Experiencia en el área.**

- a) Menos de 5 años
- b) De 6- 19 años
- c) Más de 20 años.



## INSTRUCCIONES

El cuestionario contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y como se encuentra Ud. en el mismo. En ningún caso hay respuestas correctas o incorrectas. Para ello se solicita responder las siguientes preguntas con veracidad, le agradezco su participación.

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL (FONT ROJA)

Aranaz J. (1988) adaptado.

Nº	Ítems	Siempre 3	A veces 2	Nunca 1
<b>Satisfacción por el trabajo</b>				
1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.			
2	Tengo mucho interés por las cosas que realizo en mi trabajo.			
3	Tengo la sensación que lo que estoy haciendo es de mucha importancia.			
4	Estoy convencido que el puesto. de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación			
<b>Tensión relacionada con el trabajo</b>				
5	Creo que tengo mucha responsabilidad en mi trabajo.			
6	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suelo encontrar tranquilo.			
7	Pocas veces me he sorprendido fuera del trabajo pensando en cuestiones relacionadas en mi trabajo			
8	Muy pocas veces me he visto obligado a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.			
9	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo.			
<b>Competencia profesional</b>				
10	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.			
11	Con frecuencia siento que no tengo			

	los recursos para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.			
12	Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo, me causa estrés o tensión.			
<b>Promoción profesional</b>				
13	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer.			
14	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.			
15	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.			
<b>Relaciones interpersonales</b>				
16	La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial			
17	La relación interpersonal con mis compañeros de trabajo es muy cordial.			
<b>Características extrínsecas del estatus</b>				
18	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto profesional, tengo poca independencia para realizarlo.			
19	El sueldo que percibo es adecuado.			
<b>Monotonía laboral</b>				
20	Mi actual trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca			
21	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente suelen afectarme.			

### ANEXO Nº 3

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DE LA PRUEBA BINOMIAL.

Criterios	Jueces								
	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
La estructura del instrumento es adecuada.	1	1	0	1	1	1	1	1	0.035
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de variables.	1	1	1	1	1	1	0	1	0.035
La secuencia presentada facilita el desarrollo del cuestionario.	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
Los ítems son claros y entendibles.	1	1	1	1	1	1	1	0	0.035
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	1	1	1	1	1	1	1	0	0.035
Total									0.152

**Se ha considerado:**

0 = Si la respuesta es negativa.

1 = Si la respuesta es positiva.

N = Número de ítems.

$$P = \frac{\sum P}{\text{Nº de Ítems}}$$

$$P = 0.022$$

Si  $P \leq 0.05$ , el grado de concordancia es significativo, por lo tanto, el instrumento es válido

## ANEXO N° 4

### TABLA DE CÓDIGO DE DATOS GENERALES Y RESPUESTAS.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>ITEMS</b>
<b>EDAD</b>	
Menor de 35 años	1
36-60 años	2
61 años a más	3
<b>SEXO</b>	
Masculino	1
Femenino	2
<b>ESTADO CIVIL</b>	
Soltero	1
Casado	2
Conviviente	3
Viudo	4
<b>NUMERO DE HIJOS</b>	
1-2	1
3-4	2
Más de 4 hijos	3
<b>NIVEL ACADÉMICO ALCANZADO</b>	
Especialidad	1
Maestría	2
Doctorado	3
Licenciatura	4

Técnico superior	5
<b>CONDICIÓN LABORAL</b>	
Nombrado(a)	1
Contratado(a)	2
<b>TORNOS LABORALES</b>	
Guardia diurna y nocturna de 12 horas	1
Turno mañana/tarde 6 horas	2
<b>NOCHES TRABAJADAS ESTE MES</b>	
Menos de 6 noches	1
D 7 a más	2
<b>EXPERIENCIA EN EL ÁREA</b>	
Menos d 5 años	1
De 6 a 19 años	2
Más de 20 años	3

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL(1- 21 ITEMS)</b>		
<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
3	2	1

## ANEXO Nº 5

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DEL ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, que se lleva a cabo mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total, considerando la siguiente fórmula.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$S_i^2$ : La suma de la varianza de cada ítem.

$S_T^2$ : La varianza del total

K: el número de ítems.

Usando el software estadístico Excel, se obtuvo los siguientes resultados Estadísticos de fiabilidad:

$$\frac{21}{21 - 1} \left( 1 - \frac{7.50}{23.50} \right)$$

(1.05) (1- 0.31)

(1.05) (0.69)

Alfa de Cronbach: 0.72

Una confiabilidad es buena cuando su coeficiente se acerca a 1, por lo tanto, el instrumento es confiable.

ANEXO Nº 6

TABLA MATRIZ DE LA PRIMERA VARIABLE

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL																																								
DATOS GENERALES									SATISF. POR EL TRABAJO					TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO					COMPETENCIA PROFESIONAL				PROMOCIÓN PROFESIONAL				REL. INTERPERSONALES			CARACT. EXTRÍNSECAS			MONOTONÍA LABORAL							
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	S	5	6	7	8	9	ST	10	11	12	ST	13	14	15	ST	16	17	ST	18	19	ST	20	21	S	T		
1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	4	2	1	1	4	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	5	
2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	7	2	2	2	3	3	12	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3
3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	
4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	7	2	1	2	2	3	10	2	3	2	7	2	1	2	5	1	2	3	1	2	3	2	2	4	2	9	
5	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	13	2	3	3	8	2	3	3	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	8	
6	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	13	3	3	3	9	3	1	1	5	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	4	
7	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	2	2	5	3	3	6	2	2	4	2	2	4	2	3	
8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	2	2	5	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	9	
9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	9	2	2	2	3	1	10	2	3	2	7	2	2	2	6	2	3	5	2	2	4	2	2	4	2	5	
10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	6	1	2	2	5	1	1	1	3	1	3	4	1	1	2	1	1	2	7		
11	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	6	







**ANEXO Nº 7**  
**TABLAS DE FRECUENCIA Y PORCENTAJES**

**TABLA 2**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN SATISFACCIÓN POR**  
**EL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE**  
**CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA**  
**MARÍA DEL SOCORRO ICA**  
**JULIO 2019**

<b>SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
ALTO (10-12 pts.)	4	11
MEDIO (7-9 pts.)	20	56
BAJO (4-6 pts.)	12	33
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**TABLA 3**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN TENSIÓN**  
**RELACIONADA CON EL TRABAJO DEL PERSONAL**  
**DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE CENTRO**  
**QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA**  
**MARÍA DEL SOCORRO**  
**ICA JULIO 2019.**

<b>TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
ALTO (13-15 pts.)	6	17
MEDIO (9-12 pts.)	19	53
BAJO (5-8 pts.)	11	30
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**TABLA 4**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN COMPETENCIA**  
**PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL ÁREA**  
**DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA**  
**MARÍA DEL SOCORRO ICA**  
**JULIO 2019**

<b>COMPETENCIA PROFESIONAL</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
ALTO (7-9 pts.)	19	53
MEDIO (5-6 pts.)	10	28
BAJO (3-4 pts.)	7	19
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**TABLA 5**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN PROMOCIÓN**  
**PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL**  
**ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL**  
**SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA**  
**JULIO 2019**

<b>PROMOCIÓN PROFESIONAL</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
ALTO (7-9 pts.)	8	22
MEDIO (5-6 pts.)	18	50
BAJO (3-4 pts.)	10	28
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**TABLA 6**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN RELACIONES  
INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE ENFERMERIA  
DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL  
SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA  
JULIO 2019**

<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
ALTO (6pts.)	11	30
MEDIO (4-5 pts.)	19	53
BAJO (2-3 pts.)	6	17
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**TABLA 7**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CARACTERÍSTICAS  
EXTRÍNECAS DEL ESTATUS DEL PERSONAL DE ENFERMERIA  
DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL  
SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA  
JULIO 2019**

<b>CARACTERÍSTICAS EXTRÍNECAS</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
ALTO (6pts.)	4	11
MEDIO (4-5 pts.)	19	53
BAJO (2-3 pts.)	13	36
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**TABLA 8**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN MONOTONÍA LABORAL**  
**DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE CENTRO**  
**QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA**  
**MARÍA DEL SOCORRO ICA**  
**JULIO 2019**

<b>MONOTONÍA LABORAL</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
ALTO (6pts.)	5	14
MEDIO (4-5 pts.)	19	53
BAJO (2-3 pts.)	12	33
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**TABLA 9**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DEL PERSONAL DE**  
**ENFERMERIA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO**  
**DEL HOSPITAL SANTA MARÍA**  
**DEL SOCORRO ICA**  
**JULIO 2019**

<b>GLOBAL</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
ALTO (51-63 pts.)	5	14
MEDIO (36-50 pts.)	19	53
BAJO (21-35 pts.)	12	33
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

## ANEXO N° 8

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ certifico que:

He leído el documento sobre consentimiento informado que contiene información sobre la investigación titulada Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro Ica julio 2019. Con previo conocimiento del estudio y en pleno de mis facultades mentales, acepto participar.

Fui informada (o) de las medidas que se tomarán para proteger la confidencialidad de la información que yo aporte.

En el momento en que decida retirarme tengo la plena libertad de hacerlo.

Firma del participante

---

## ANEXO N° 9



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ICA  
U.E. 405 HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO-ICA

"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"



### MEMORANDO N° 005 -2020-HSMSI-UADI

**SEÑORA** : M. ANEST. SHIRLEY ROSAS AGUADO  
Jefe del Departamento de Centro Quirúrgico

**ASUNTO** : PRESENTACIÓN DE TESISTA

**FECHA** : Ica, 07 de Enero del 2020

Me dirijo a usted, para presentar al tesista Sr. SUAREZ QUISPE DIEGO LUIS ELIAS quien desarrollará el Proyecto de Tesis CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA JULIO 2019, para obtener el Título de Licenciado en Enfermería.

Se le agradece brindar las facilidades.

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL ICA  
DIRECCIÓN REGIONAL SALUD ICA  
HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA

DR. G. TORRES ROJAS  
JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA  
E INVESTIGACIÓN

c.c. Sr. Suarez.  
c.c. Archivo.  
CDGTR/J-UADI.

ANEXO Nº 10





