



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**Satisfacción laboral en enfermeras de Centro
Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades
Neoplásicas – 2017**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro
Quirúrgico

AUTOR

Melina Junet SANCHEZ CABRERA

ASESOR

Tula Margarita ESPINOZA MORENO

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Sanchez M. Satisfacción laboral en enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017. [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2018.

492



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

LICENCIADA (O) : SANCHEZ CABRERA, MELINA JUNET

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS – 2017"

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

Lima, 25 de enero de 2018

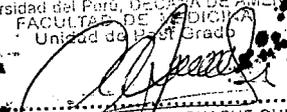
Doctor
JUAN PEDRO MATZUMURA KASANO
Vicedecano de Investigación y Posgrado
Facultad de Medicina Humana –UNMSM

El Comité de la especialidad **ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO** ha examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado con nota de:

DIECIOCHO (18)



TULA ESPINOZA MORENO


UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA
FACULTAD DE MEDICINA
Unidad de Post Grado


Mg. YISSELLA DE IZABEL HACUACHE QUISPE
Programa de Segunda Especialización en Enfermedades
Coordinadora

Mary

**SATIFACCION LABORAL EN ENFERMERAS DE CENTRO
QUIRURGICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE
ENFERMEDADES NEOPLASICAS – 2017**

INDICE

	PÁG.
INDICE DE GRAFICOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	1
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Situación problemática	4
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Justificación	7
1.4. Objetivos	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes	10
2.2. Base Teórica	16
2.3. Definición Operacional de Términos	40
2.4. Variable de estudio	40
2.5. Planteamiento de la hipótesis	41
CAPÍTULO III. METODOLOGIA	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	42
3.2. Lugar y área de estudio	42
3.3. Población de estudio	43
3.4. Unidad de análisis	43
3.5. Criterios de Selección	43
3.6. Técnica e Instrumento de recolección de datos	44
3.7. Validez y Confiabilidad del instrumento	45
3.8. Procedimientos para el análisis e interpretación de la información	46
3.9. Aspectos Éticos de la Investigación	46
CAPÍTULO IV: RESULTADO Y DISCUSIÓN	
4.1. Resultados	47
4.2. Discusión	52
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N°		PÁG.
1	Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017	48
2	Nivel de satisfacción laboral según condiciones extrínseca e intrínseca en enfermeras de centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017	49
3	Nivel de satisfacción laboral según condición intrínseca en enfermeras de centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017	50
4	Nivel de satisfacción laboral según condición extrínseca en enfermeras de centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017	51

RESUMEN

AUTORA: Lic. MELINA JUNET SANCHEZ CABRERA

ASESORA: Mg. TULA MARGARITA ESPINOZA MORENO

TITULO: Nivel de satisfacción laboral que tienen las Enfermeras en Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017

El estudio tiene como **objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen las enfermeras en Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017. **Material y Método:** Estudio no experimental-descriptivo, aplicativo, cuantitativo, transversal. En 40 enfermeras(os), mediante encuesta se aplicó un cuestionario con escala tipo Likert. **Resultados:** la mayoría de enfermeras(os) (80%) tienen un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a baja (20%) en forma global y se repite tanto en condiciones intrínsecas medio (65%): como extrínsecas medio (67%). En condiciones intrínsecas destaca como nivel de satisfacción medio: realización personal (77%), gusto por el ambiente de trabajo (74%) reconocimiento de méritos (58%), desarrollo profesional (56%), en nivel de satisfacción bajo destaca desarrollo profesional (44%) y reconocimiento de méritos (41%). En las condiciones extrínsecas, destaca con nivel de satisfacción mediano,: supervisión (77%), condiciones de trabajo (51%), seguridad en el trabajo (68%); como nivel de satisfacción bajo el Salario percibido, (89%), políticas administrativas (58%) y condiciones de trabajo (44%). **Conclusiones:** El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas es medio con tendencia a bajo nivel. Lo cual desestima la hipótesis general planteada en el estudio. En cuanto a condiciones intrínsecas y condiciones extrínsecas, el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas es medio con tendencia a bajo nivel para ambos. Desestimando las hipótesis específicas planteadas.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Enfermera y condiciones laborales, enfermeras de centro quirúrgico

ABSTRACT

AUTHOR: Lic. MELINA JUNET SANCHEZ CABRERA

ADVISOR: Mg. TULA MARGARITA ESPINOZA MORENO

I TITLE: Level of labor satisfaction that the Nurses have in Surgical Center of the National Institute of Diseases Neoplásicas – 2017

The study has as **aim:** To determine the level of labor satisfaction that the nurses have in Surgical Center of the National Institute of Diseases Neoplásicas - 2017. **Material and Method:** not experimental - descriptive, applicative, quantitative, transverse Study. In 40 nurses, by means of survey a questionnaire applied to him with scale type Likert. **Results:** The majority of nurses (you) (80 %) has an average level of satisfaction labor with trend to fall (20 %) in global form and s and it repeats so much in intrinsic conditions I happen (65 %): since extrinsic I happen (67 %). In intrinsic conditions it stands out as average level of satisfaction: personal accomplishment (77 %), I please for the environment of work (74 %) recognition of merits (58 %), professional development (56 %), in level of satisfaction under stands out professional development (44 %) and recognition of merits (41 %). In the extrinsic conditions, it stands out with medium level of satisfaction: supervision (77 %), conditions of work (51 %), safety in the work (68 %); as level of satisfaction under the perceived Salary, (89 %), administrative policies (58 %) and conditions of work (44 %). **Conclusions:** The level of labor satisfaction of the nurses of surgical center of the National Institute of Diseases Neoplásicas is average with trend to low level. Which scorns the general hypothesis raised in the study. As for intrinsic conditions and extrinsic conditions, the level of labor satisfaction of the nurses of surgical center of the National Institute of Diseases Neoplásicas is average with trend to low level for both. Scorning the specific raised hypotheses.

Key words: labor Satisfaction, Nurse and working conditions, nurses of surgical center

PRESENTACIÓN

En la actualidad debido a la globalización que trae consigo la competitividad en el marco de la calidad, permite entender lo importante que resulta el comportamiento organizacional para quienes integran dichas organizaciones, de manera que desde el directivo o alta gerencia hasta el empleado u operario aparentemente con menores funciones o tareas se deben preocupar por el mejoramiento de la conducta organizacional, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, quienes representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases y factores relacionados al comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, así como la satisfacción o bienestar de los mismos.

En así como los gerentes deben tratar de crear un ambiente en el que los trabajadores se sientan motivados, trabajen más productivamente y sean más eficientes. En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y a su vez este guarda relación con los aspectos que rodean a su trabajo. ⁽¹⁾

Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza; así una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial o institucional y

al interés de los recursos o capital humano de ir perfeccionándose en cada actividad que realizaba ⁽²⁾

La insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios actualmente, de manera que cada vez es más importante tener en cuenta las fuentes de insatisfacción laboral para eliminarlas y de esta manera evitar problemas posteriores. La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en el enlentecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad, provocando de esta manera descontento en el cliente final y hasta su posible pérdida para la empresa; es por eso la necesidad de preocuparse por este tema tan importante y realizar políticas dirigidas a conciliar vida familiar y laboral ⁽³⁾.

Es preciso considerar que la eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejándose en una actitud positiva frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma ⁽⁴⁾.

En el campo de la salud tenemos a la profesión de Enfermería que requiere de una preparación, especialización y actualización constante sobre todo en áreas como Centro quirúrgico, donde el trabajo que desempeña el Profesional de Enfermería es de vital importancia para los cuidados del paciente en el quirófano; para esto la Enfermera (o), debe trabajar en un ambiente donde pueda desarrollar sus actividades con satisfacción y así poder dar un cuidado adecuado que se refleje en el bienestar del paciente.

Es preciso también considerar que desempeñarse hoy en día en un trabajo implica no solo ganar dinero, sino sentirnos bien con lo que

realizamos, poder expresar nuestras ideas, nuestra creatividad, nuestra capacidad para poner en práctica lo que hemos aprendido, y así desarrollarnos a nivel personal, familiar y contribuir efectivamente con la sociedad; pero existen circunstancias internas y externas a los trabajadores en las cuales el trabajo puede generar frustraciones, decepciones, ansiedad, conflictos, etc.

En el presente estudio titulado: “Satisfacción laboral en enfermeras en centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017”, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen las enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, con el propósito de proporcionar información al nivel central de la institución y al departamento de Enfermería como responsables administrativos de diversos niveles, a fin que consideren analizar la problemática y plantear la elaboración de estrategias, dentro del marco del mejoramiento continuo de toda organización.

El estudio se ha organizado en los siguientes capítulos: Capítulo I Planteamiento del problema, donde se aborda la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos. Capítulo II: Marco teórico donde se ubican los antecedentes de la investigación, la base teórica, definición operacional de términos, variables del estudio y planteamiento de la hipótesis. Capítulo III: Metodología, considera el tipo y diseño de la investigación, lugar y área de estudio, población de estudio, unidad de análisis, criterios de selección, técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y Confiabilidad del instrumento, procedimientos para el análisis e interpretación de la información y aspectos éticos de la investigación. Capítulo IV: Resultados y Discusión de resultados. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al trabajo como “el conjunto de actividades humanas, remuneradas, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”. ⁽⁵⁾

El trabajo sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres. ⁽⁶⁾

Muchas empresas hablan de la importancia de la satisfacción del cliente, realizan grandes campañas publicitarias para dar a conocer la constante preocupación por satisfacer las necesidades de los consumidores. Sin embargo, para que estas acciones de difusión tengan efecto, deben, antes que todo, partir por casa. Un gran error que cometen algunas empresas es realizar un sinnúmero de acciones por mantener contento a los clientes, sin preocuparse de sus colaboradores. ⁽⁷⁾

La satisfacción del cliente interno no sólo influye en la satisfacción del usuario sino que además cada vez que un trabajador se siente satisfecho está en mejores condiciones de no dejarse condicionar por la falta de recursos, fallas tecnológicas u organizativas, sino que posee la capacidad para producir soluciones o paliativos a cada deficiencia que surja. ⁽⁸⁾

El profesional de Enfermería, el cual desempeña una actividad sustantiva dentro de un hospital, al cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, debe brindar una atención de calidad. Sin embargo, el trabajo desempeñado debe generar satisfacción con el fin de que se tenga una repercusión positiva en aspectos tales como: la productividad, la estabilidad, el compromiso, el clima laboral, entre otros. ⁽⁹⁾

La problemática principal se enfoca en que las enfermeras al representar la mayor población de empleados dentro de un hospital, por el número de tareas que realizan, llegan a sentirse insatisfechas por diferentes aspectos, entre ellos, la sobre carga de trabajo, debida a la escasez de personal o exceso en la demanda del servicio, la cual se manifiesta principalmente en los hospitales públicos y como consecuencia, se tiene que las personas que desempeñan estas labores, muestran agotamiento físico y mental. En algunos otros casos, se traduce como falta de interés por ofrecer un servicio de calidad. Por otra parte, se presentan cambios de humor, o bien, las personas realizan las actividades de manera rutinaria. Por lo anterior, es necesario mantener un nivel de satisfacción alto entre las enfermeras, ya que contribuye a mejorar la salud y el bienestar de otras personas, con atención y cuidados que no todos los individuos tienen la paciencia

para realizarlo. Otro factor que puede afectar son los turnos, debido a que se generan cambios en el organismo que se ponen de manifiesto como cansancio o fatiga excesiva, además de que dichos horarios dificultan la compatibilidad con la vida familiar. Por otro lado, los bajos salarios obligan a que el personal de enfermería se desempeñe en más de un empleo, asumiendo largas jornadas laborales. Estos y algunos factores más, traen consecuencias negativas para el personal de enfermería. ⁽¹⁰⁾

En el área de Centro Quirúrgico y en las practicas realizadas en los diferentes hospitales de rotación, los profesionales de Enfermería refieren: “necesito insumos y la colega no me quiere dar; que pensara que es para mí”, “A veces nosotras las enfermeras tenemos la culpa porque nos creemos superman y decimos que podemos con dos cirugías a la vez y al final nadie nos agradece encima nos ganamos problemas”, “yo solita tengo que hacer todo el trabajo, si me pagaran más por lo menos compensaría”, “tengo miedo que no me contraten, este trabajo no es seguro”, “cuando le pido algo a la colega ni caso me hace; así es que evito y prefiero hacer mis cosas sola”, “parecen que todos andan apurados con las justas y te contestan cuando les preguntas algo y eso que es para el paciente”, “no podemos hacer nada, solo tenemos que adecuarnos al trabajo que se hace siempre”, “tengo que trabajar en dos sitios si no el sueldo no me alcanza”, “ya casi ni veo a mi familia por sacar algo más de dinero”, “el trabajo es muy fuerte y te pagan muy poco”, “si cometes un error todos te critican, pero si haces algo bien nadie te felicita”. Por todo esto debemos dar importancia a la satisfacción laboral que debe existir en centro quirúrgico, para realizar un desempeño óptimo en la calidad del cuidado del paciente.

Estas expresiones llevan a formularnos las siguientes interrogantes: ¿Cómo perciben las(os) enfermeras (os) el ambiente laboral del servicio donde laboran?, ¿El sueldo que reciben las(os) enfermeras (os) es suficiente para mantener el estatus que corresponde a un profesional?, ¿Cómo están observando las(os) enfermeras (os) su desempeño laboral y que aspectos están influenciando en ello?, ¿Existen condiciones del contexto que inciden en la satisfacción que experimentan las y los enfermeros respecto de su centro laboral?, ¿Están motivados las(os) enfermeras (os) para mejorar su performance en su centro laboral?, ¿ Se sienten comprometidas(os) las enfermeras (os) con mejorar la imagen de la institución donde laboran?, ¿ Perciben las enfermeras a su centro laboral como una instancia para su desarrollo?.

Las interrogantes y los supuestos expuestos permiten avizorar que se sería conveniente realizar un estudio acerca de la satisfacción laboral en las enfermeras(os) de centro quirúrgico del INEN.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - 2017?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Conocer y comprender como se encuentra el capital humano de una institución respecto del nivel de satisfacción laboral, cobra importancia si tomamos en cuenta que las personas forman parte importante de toda organización e institución y que por tanto el trabajo desempeñado

por ellos en un marco de identidad, motivación y entusiasmo, genera calidad en el desempeño, lo cual repercutirá positivamente en aspectos tales como: la productividad, la estabilidad, el compromiso, el clima laboral, entre otros.

Reconocer el verdadero lugar de las personas en una institución, y no considerarlos como un “mero recurso” del cual se dispone, permitirá a los empleadores una adecuada administración de su capital humano que contemple no solo la calidad de los productos o servicios que estos desarrollen, sino la calidez que debe estar presente en el ambiente laboral y que se expresará en dichos productos o servicios.

Todo esfuerzo humano se realiza con la expectativa de cierto éxito en el rendimiento, y la recompensa que este trae consigo, así el personal de enfermería de Centro Quirúrgico cumple un rol fundamental en la salud de los pacientes, por tanto conocer como aprecian el ambiente laboral, es importante en la medida que le permita desarrollarse y sentirse satisfechos con la labor que realizan; lo cual repercute en la calidad de atención brindada al paciente quirúrgico.

Todas las instituciones prestadoras de servicios de salud tanto públicas como privadas deberían tomar en cuenta la satisfacción con la que trabaja su personal; ya que a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador para con sus labores asignadas y mayor compromiso con los objetivos de la institución donde labora, lo cual genera identidad y fidelidad.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral según condiciones intrínsecas, en las enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas
- Identificar el nivel de satisfacción laboral según condiciones extrínsecas en las enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se revisaron estudios realizados anteriormente que guardan relación con el tema a investigar, así tenemos:

Antecedentes Internacionales

García Yessica, estudió sobre “Satisfacción laboral del Personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo, México”, (2016), con el objetivo de evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, el diseño metodológico fue cuantitativo, descriptivo y correlacional; la muestra estuvo conformada por 59 enfermeros para el hospital A y 149 enfermeros para el hospital B; como instrumento utilizó el cuestionario S20/30 de satisfacción laboral; las conclusiones fueron:

“Los resultados muestran que de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la satisfacción extrínseca en ambas instituciones, se perciben indiferentes. La satisfacción laboral, es un tema de gran importancia en las organizaciones, manifestando que cuando el personal está satisfecho será más productivo, generará un mayor compromiso y mejorará el ambiente laboral, entre otros beneficios”.⁽¹¹⁾

Plascencia Ana, investigó sobre “Satisfacción laboral del Personal de Enfermería de una Institución Pública de Jalisco, México” (2016), con el

objetivo de Establecer los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería de acuerdo a características socio laborales, el diseño metodológico fue cuantitativo, diseño descriptivo y transversal; la población de estudio estuvo conformada por 100 enfermeros, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue Test de Motivación y Satisfacción Laboral, concluyendo que:

“La motivación y satisfacción en el personal de enfermería de la institución se encuentran en un grado medio en casi el 90 %, a diferencia de la jerarquía o estatus, donde la mitad se encuentra en un grado alto”.⁽¹²⁾

Pablos María, investigó sobre “Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz” (2015), con el objetivo de conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, el diseño metodológico fue cuantitativo, descriptivo; la muestra estuvo conformada por 397 enfermeras seleccionadas a través de un muestreo aleatorio simple, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, las conclusiones fueron:

“El grado de satisfacción laboral expresado por el grupo de enfermeras incluidas en el estudio es medio alto, por lo que es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de Enfermería, pues realizar el trabajo de forma insatisfecha puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras”.⁽¹³⁾

Carrillo Cesar, en su “Estudio exploratorio de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generalista y especialista” (2014), planteó como objetivo conocer, analizar y describir las expectativas, necesidades, valores y percepciones de los profesionales de enfermería generalistas y especialistas (matrona) de tres Hospitales

Universitarios en relación a la satisfacción de la salud laboral como factor influyente en su calidad de vida; el diseño metodológico fue cualitativo bajo la orientación teórico metodológico de la antropología social; el universo de la muestra estuvo compuesto por la plantilla de profesionales de enfermería de los hospitales en estudio, la técnica de recolección de datos cualitativos los grupos de discusión con profesionales de enfermería generalistas y especialistas, las conclusiones fueron:

“Los tres aspectos mejor valorados por los profesionales, son los que hacen referencia tanto a los compañeros de trabajo, al superior inmediato y al horario de trabajo con unas valoraciones medias. Los siguientes aspectos mejor valorados todos ellos con una valoración media superior, son los relativos a la responsabilidad asignada, estabilidad en el empleo y la variedad en las tareas, Finalmente, los dos únicos aspectos que obtienen niveles medios de satisfacción negativos, son las relaciones entre dirección y trabajadores del Hospital y el modo en el que el Hospital está gestionado, ambos factores son los que aportan una menor satisfacción laboral, enfermería destacaría por ser el que ofrece niveles de satisfacción más reducidos”.⁽¹⁴⁾

Carrillo Cesar, en su estudio “Influencia del género y edad: Satisfacción laboral del profesionales sanitarios” (2013), cuyo objetivo fue analizar la influencia del género y edad en la satisfacción de la vida laboral en los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario, el diseño metodológico fue enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal; la muestra estuvo conformada por 546 profesionales, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, las conclusiones fueron:

“La influencia del género y la edad en los niveles de satisfacción laboral, obteniéndose asociaciones significativas en ambas variables; respecto al género, las mujeres se muestran más satisfechas y en cuanto a la edad los profesionales de mayor

edad muestran mayor satisfacción. Así, las líneas de gestión deben orientarse al establecimiento de acciones de mejora en aquellas variables que producen insatisfacción”.⁽¹⁵⁾

➤ **A Nivel Nacional**

Pinto Lucia, en su estudio “Factores del ejercicio profesional relacionados a la satisfacción laboral en las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado” (2016), cuyo objetivo fue determinar la relación entre los factores del ejercicio profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras, el diseño metodológico fue enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño correlacional de corte transversal; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, las conclusiones fueron:

“En relación a la satisfacción laboral global la mayoría de las enfermeras presentaron mediana satisfacción, con respecto a las dimensiones: políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad; en comparación con las dimensiones, condiciones de trabajo, beneficios laborales y remunerativos y desempeño de funciones quienes también obtuvieron mediana satisfacción pero en menor porcentaje de la población”.⁽¹⁶⁾

Morales Elizabeth, en su estudio “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud” (2016), cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, el diseño metodológico fue tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería; la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; las conclusiones fueron:

“El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es medianamente satisfecho, y un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas”.⁽¹⁷⁾

Pérez Dorotea, en su estudio “Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio Bernales Collique” (2016), cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros, el diseño metodológico fue cuantitativa relacional y el diseño no experimental de corte transversal; la población estuvo conformada por 200 enfermeros, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; las conclusiones fueron:

“Existe relación directa entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. La satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales es de nivel medio”.⁽¹⁸⁾

Carrión Bertha, en su estudio “Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo” (2015), cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral del enfermero del centro quirúrgico, el diseño metodológico fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; la población está conformada por 34 profesionales de enfermería; la técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert validado; las conclusiones fueron:

“La mayoría manifiesta la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico es de medio a bajo referido a que el sueldo que reciben es menor en relación a la labor que realizan, sienten que reciben un mal trato por parte de la institución; seguido por un

mínimo porcentaje significativo alto de personas que se sienten complacidas con la labor que realizan”.⁽¹⁹⁾

Rivera Ivette, en su estudio “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma” (2015), cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, el diseño metodológico fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal; la población estuvo conformada por 30 trabajadores asistenciales, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario; las conclusiones fueron:

“Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran”.⁽²⁰⁾

Campos Melanie, en su estudio “Nivel de Satisfacción de las Enfermeras asistenciales en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte” (2013), cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las Enfermeras asistenciales en el servicio de emergencia, el diseño metodológico fue tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte transversal; la técnica fue la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert; las siguientes conclusiones:

“La mayor parte de enfermeras asistenciales encuestadas en el servicio de emergencia del Hospital Vitarte de forma global presentan un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia de un nivel bajo de satisfacción laboral”⁽²¹⁾

2.2 BASE TEORICA

A. Aspectos conceptuales de Satisfacción laboral

a. Definición

Existen muchas definiciones del concepto Satisfacción laboral, así desde comienzos del siglo pasado, Taylor (1911), en su estudio pionero sobre los trabajadores de la Bethlehem Steel Company, asumió que la satisfacción con el trabajo estaba relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación y las oportunidades de progreso ⁽²²⁾

Weinert define a la satisfacción laboral como: *“la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”* ⁽²³⁾

Muñoz, define la satisfacción laboral como: *“El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”*. Del mismo modo, define 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 una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”*. ⁽²⁴⁾

Griffin y Baternan define la satisfacción laboral como: “... *un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización*”. (25)

Chiang refiere que Blue define la satisfacción laboral como: “*El resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general*” (26)

Locke, definió la satisfacción laboral como un “*estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto*”. (27)

Por lo que podemos definir que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Según Fernández, la satisfacción del trabajo está relacionado con tres actitudes en los empleados: (28)

- **Compromiso organizacional:** Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele

ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñen con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto.

- **Dedicación al trabajo:** Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima. Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.
- **Estado de ánimo en el trabajo:** Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en su día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativos a positivos y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

b. Importancia de la satisfacción laboral

- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- 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.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.
- Existen muchas evidencias de que los empleados satisfechos no faltan a su centro laboral y se quedan por muchos años.

c. Factores determinantes de la satisfacción Laboral

Entre los principales factores que determinan la satisfacción laboral tenemos: ⁽²⁹⁾

- **Reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí:** Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas de retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía

frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

- **Satisfacción de recompensas justas:** Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.
- **Satisfacción con el salario:** Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción del empleado, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.
- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

- **Satisfacción de condiciones favorables de trabajo:** Los empleados les interesa su ambiente de trabajo, que les permita el bienestar del personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirían un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.
- **Satisfacción con la supervisión:** El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados.
- **Satisfacción entre la personalidad y el puesto de trabajo:** Se ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitoso en su trabajo y esto le generara mayor satisfacción.

d. Causas de satisfacción laboral

Perry, refiere que entre las causas que producen satisfacción laboral son: ⁽³⁰⁾

- **Reconocimiento:** La mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.
- **Buen Ambiente:** El medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.
- **Competencia de la Dirección:** Es decir, sí la dirección es incompetente hallarán poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.
- **Seguridad en el Empleo:** El grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

e. **Insatisfacción laboral**

Es 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 una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas. ⁽³¹⁾

Robbins, refiere que una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. Explica cómo pueden los empleados expresar su insatisfacción. ⁽³²⁾

- **Salida:** Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.
- **Voz:** Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad:** Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo correcto.
- **Negligencia:** Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

f. Consecuencias de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación. ⁽³³⁾

Otra consecuencia de la insatisfacción laboral es la desmotivación o falta de interés por la actividad que realiza, que puede llegar a desarrollar una apatía incumpliendo con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad, estrés y en caso extremo llegar a desarrollar una depresión.

Actualmente, se reconoce la existencia de tres enfoques fundamentales dirigidos a solucionar la insatisfacción.

- El primero consiste en realizar ajustes en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación y el diseño del puesto; de tal forma que estas se adecuen lo máximo posible a las necesidades y exigencias de los trabajadores.
- El segundo enfoque consiste en trasladar a los obreros a otro puesto laboral o grupo de trabajo; con el propósito de alcanzar un mayor grado de compatibilidad entre sus particularidades subjetivas y las características de la actividad laboral. Esta perspectiva está limitada por las peculiaridades de la organización, sus necesidades y las propias del individuo.
- El tercer enfoque consiste en intentar cambiar las apreciaciones y expectativas que tienen los trabajadores con respecto a su labor. Este enfoque, resulta eficaz cuando existen dificultades en la comunicación organizacional que propician la gestación de noticias e interpretaciones erróneas.

Bruce menciona que Elton Mayo aseguró que la interacción de las personas con sus pares era el determinante más importante de la satisfacción con el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían, como por ejemplo la seguridad, estima,

afiliación, interés intrínseco por el trabajo y los logros. Estos descubrimientos aportaron importante evidencia de que la gente trabaja por otros propósitos además del pago, lo que abrió el camino a la investigación de otros factores de la satisfacción laboral ⁽³⁴⁾.

g. Teorías sobre Satisfacción Laboral

g.1 Teoría Bifactorial de Herzberg

Frederick Herzberg; plantea una de las teorías más influyentes sobre el área de satisfacción laboral, donde postula que existen dos grupos: los factores o condiciones intrínsecas y factores o condiciones extrínsecos. Esta teoría centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Para Herzberg, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual, a las cuales le afectan dos grupos de factores diferentes; es decir, que los factores que generan la satisfacción son radicalmente distintos de los que originan la insatisfacción.

Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactorios, o de apoyo. ⁽³⁵⁾

g.2 Factores motivacionales o factores intrínsecos

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, por esta razón,

los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña.

Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual; con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan, por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción.

Herzberg destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional. Para él, "el opuesto de la satisfacción

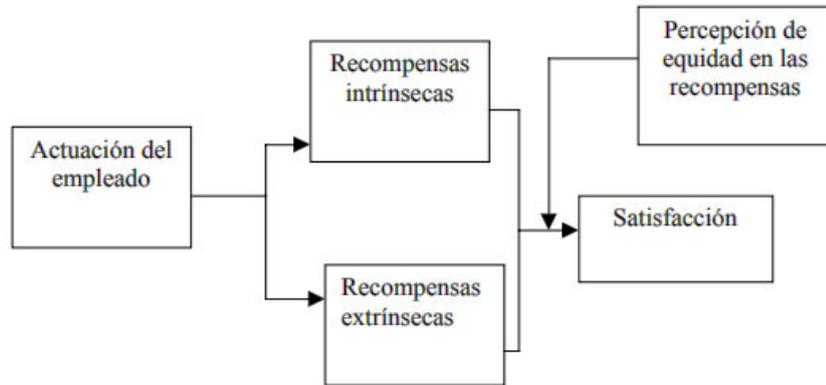
profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; así mismo, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción".

Herzberg consideraba que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso. ⁽³⁶⁾

Según la información recopilada se ve por conveniente agrupar los factores de la satisfacción laboral en factores intrínsecos y factores extrínsecos.

g.3 Factores intrínsecos

- **Progreso Profesional:** Crecer profesionalmente y alcanzar un nivel de estabilidad y plenitud laboral, es un deseo que comparten la mayor parte de los empleados. El desarrollo profesional no es cuestión de azar, está muy vinculado al seguimiento de objetivos que nos ayuden a conseguir el avance laboral que deseamos. El desarrollo profesional se diferencia de la capacitación por los efectos buscados en la acción propiamente dicha. Cuando se hace capacitación se ejerce una acción para el aquí y ahora; mientras que cuando el desarrollo profesional, conlleva una idea de futuro, de planificación a largo plazo, la capacitación prepara para el puesto actual, el desarrollo prepara para el puesto proyectado a mediano y/o largo plazo.



Illera refiere que Beach considera que la profesión de las personas es una secuencia de trabajos integrados con actitudes y motivos con los cuales el individuo se compromete al desempeñar sus funciones. Es importante entender que la vida profesional de una persona es más que un grupo de trabajos en su vida, consiste en el entrenamiento del individuo para prepararlo para sus funciones, sus deseos, sus ambiciones y sus sentimientos en relación con el desarrollo de su trabajo de manera satisfactoria. El crecimiento en el trabajo de las personas es importante por las siguientes razones:

- Ayuda a establecer la identidad y el estatus del individuo.
- Toma un significado social, debido a que los trabajos son realizados para otras personas.
- El trabajo puede ser una herramienta para satisfacer los deseos del empleado de ser reconocido por sus logros.
- Además de ser un instrumento que satisface las necesidades monetarias de trabajador. ⁽³⁷⁾

• **Reconocimiento Recibido**

Nuestra condición humana y el desarrollo de nuestras culturas nos mueven a buscar el reconocimiento por parte de los otros.

Es así que el niño se siente recompensado cuando su madre o su padre le manifiesta lo orgulloso que está porque ha hecho bien su tarea, el ama de casa se siente a gusto cuando su atención al hogar es recompensada, el cocinero frente a un buen plato que es reconocido por sus comensales, el alumno ante la aprobación del maestro, el empleado ante la aceptación del jefe, o el artista con el aplauso de su público; y es que para los seres humanos el reconocimiento es la gratificación que se recibe ante un trabajo o un talento expresado.

Contra el reconocimiento actúa de manera destructiva la descalificación. En muchos países la descalificación forma parte de la cultura y nuestro país no escapa de ello. La descalificación alcanza todas las esferas de nuestras relaciones y son diversas las formas que se utilizan; por ejemplo, cuando decimos que nadie es imprescindible, enviamos un mensaje que transmite nuestro menosprecio a las personas y las coloca en una situación de minusvalía. Otra forma de descalificación es centrarnos en los errores, fallas y defectos, o desvalorizando su oficio, religión, profesión o su aspecto físico.

Ante situaciones como éstas, es necesario tomar conciencia de cómo la descalificación afecta de manera tan

directa a nuestras relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, y cambiar nuestras expresiones negativas por aquellas otras que exaltan las cualidades positivas, estimulan el trabajo y aprecian los aciertos.

- **Gusto por el trabajo**

Es la satisfacción que experimenta el trabajador por su trabajo, bien sea este creativo o mecánico, fácil o complicado.

Robbins refiere que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

(38)

Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensación de trabajo en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

- **Realización Personal**

El desarrollo personal es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que

participan en ellos, desarrollan habilidades y destrezas para la comunicación, relaciones interpersonales y la toma de decisiones permitiendo conocer un poco de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano. Son las posibilidades que el individuo tiene de superarse y crecer dentro de la empresa adquiriendo nuevas habilidades y perspectivas profesionales.

- **Responsabilidad**

Capacidad de los trabajadores de responder, en forma individual o colectiva por las actividades inherentes a su cargo y a las consecuencias derivadas de la ejecución de dichas actividades.

g.4 Factores higiénicos o factores extrínsecos

Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas.

Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal.

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción. ⁽³⁹⁾

• **Condiciones del Trabajo**

Según la OIT cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más

de 2,3 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. La carga económica sobre la comunidad no puede expresarse únicamente en términos de costos de indemnización, sino que, también, implica una pérdida de producción, la alteración de los esquemas productivos, los daños en los equipos de fabricación y en el caso de accidentes a gran escala inmensos desajustes sociales. Sin embargo, la carga económica no representa la magnitud total del costo humano.

Se refiere al horario, espacio, iluminación, ventilación, limpieza, etc. Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo. Aunque tengamos en cuenta que la enfermedad no es algo extraño a la condición humana, sino que forma parte de su naturaleza, al igual que la salud, no es menos cierto que en el trabajo nos ponemos en relación con sustancias, materiales y máquinas peligrosas, con exigencias físicas forzadas, con condiciones ambientales y climáticas perjudiciales, etc. Es posible evitar la enfermedad y la muerte injustas, en el sentido de evitables, de prematuras, y con estos adjetivos pueden calificarse la mayor parte de los daños derivados del trabajo. Quedan específicamente incluidas en esta definición:

- Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
- La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
- Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.
- Los tipos de contratos, la jornada, el reparto de género de las tareas, la doble jornada. Todos estos aspectos tienen mucho que ver con la calidad de vida y la salud.

• **Salario Percibido**

Los salarios son un componente fundamental de las condiciones de trabajo y empleo en las empresas. Dado que se trata de un costo para los empleadores y de la principal fuente de ingresos de los trabajadores, los salarios pueden ser objeto de conflictos y se han convertido en uno de los principales temas de las negociaciones colectivas en todo el mundo. Al mismo tiempo, los salarios pueden causar situaciones de discriminación y privación si no se les garantiza a los trabajadores un nivel mínimo que sea digno. Desde el punto de vista de la economía, los salarios son parte importante de los costos laborales y son una variable esencial para la competitividad de las empresas que

requiere ser analizada, también en su relación con otros factores como el empleo, la productividad y la inversión.

“Uno de los derechos humanos fundamentales es el derecho a una remuneración o salario justo y que permita una existencia digna. El preámbulo de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo identifica la garantía de un salario vital como una de las condiciones para la paz universal y permanente basada en la justicia social”, dice el economista principal de la OIT, Patrick Belser. ⁽⁴⁰⁾

“Si bien no existe una suma universalmente aceptada que defina este tipo de salario, puede ser descrito como un salario producto de un trabajo a tiempo completo, que permita a las personas tener una vida decente considerada aceptable por la sociedad”. ⁽⁴¹⁾

En el mundo en desarrollo, en particular, muchos trabajadores como Mark Castañeda consideran que nunca han realmente ganado un salario adecuado. El patrón de crecimiento económico que las economías en desarrollo y emergentes han experimentado durante los últimos años no se ha traducido en “trabajo decente” para todos, es decir, en trabajo que satisfaga las aspiraciones de las personas en su vida laboral, ofreciéndoles un ingreso decente.

• **Supervisión de los superiores**

Se refiere al estilo de liderazgo, a la competencia o incompetencia, parcialidad o imparcialidad de supervisión respecto a sus subordinados.

Las actividades de los superiores y trabajadores se guían por sus percepciones de roles, esto es, sus ideas respecto de la manera en la que se supone deben actuar en sus propios roles y respecto del modo en que deben actuar los demás en los suyos. Desde la perspectiva de un empleado existen tres percepciones de roles:

- 1) Percepción del empleado del rol del superior.
- 2) Percepción del empleado de su propio rol.
- 3) Percepción del empleado de su rol como empleado desde la perspectiva del administrador.

Este punto se basa en la percepción que tiene el empleado acerca del rol de su superior, y se describe como un modelo a seguir que guía a otro empleado ofreciéndole consejos sobre los roles a desempeñar y las conductas que necesita evitar. Si la percepción del empleado sobre su superior es favorable, origina lealtad, mayor rendimiento, motivación y un mayor nivel de cumplimiento de metas. Por el contrario si la percepción no es favorable se crea un conflicto entre el empleado y el superior lo cual repercute en la productividad de éste. ⁽⁴²⁾

• **Políticas de la Empresa**

Una política es aquella que guía a los miembros de una organización o empresa, la que está constituida por personas de diferentes puestos de trabajo. Deben desempeñar funciones establecidas por la empresa. Todas estas funciones tienen que estar conducidas en base a los

objetivos de la empresa, estas políticas van de acuerdo con los lineamientos y normas de la institución.

Por ello las políticas administrativas de la enfermera está basado en el reglamento del trabajo de Enfermería la cual la enfermera debe conocer tales políticas para poder desempeñarse de la mejor manera.

- **Seguridad en el trabajo (beneficios y servicios sociales)**

Es la sensación de seguridad que siente el trabajador en su puesto. Consiste en el derecho que tiene todo trabajador de conservar su trabajo. La estabilidad laboral, significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo.

Como es natural, todo persona, desea tener un trabajo estable, que no esté preocupado que al día siguiente deje de trabajar, es decir la estabilidad se dará siempre en cuando haya un contrato de trabajo. Sea este un contrato de trabajo a plazo indeterminado o plazo fijo, en el primer caso tendrá que una persona labora cotidianamente, sin fecha de término del contrato, salvo las causales legales de terminación del contrato, en el segundo caso, el trabajador permanecerá dentro del plazo fijado en el contrato, la misma que debe ser respetada por el empleador, salvo que exista causal legal para la finalización de esta.

La regulación del tema de la estabilidad laboral en la Constitución Política de 1993, es muy diferente a la

Constitución de 1979. En la Constitución de 1979, se reconoce el derecho a la estabilidad laboral, así se tiene en el artículo 49º lo siguiente: “ El Estado reconoce el derecho de estabilidad en el trabajo. El trabajador sólo puede ser despedido por causa ajena, señalada en la ley y debidamente comprobada”.

• **Relaciones Interpersonales**

Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Son los vínculos de trabajo y afectivos que se establecen entre los trabajadores y sus compañeros de trabajo, sus supervisores y sus subordinados en caso de tenerlos.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para

nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas. Sin embargo, es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos beneficios, tales como un puesto de trabajo; incluso en esos casos, existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente.

f. Satisfacción laboral del enfermero

Para muchos profesionales el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través de su trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos. En algunos casos, supone una fuente de satisfacción donde el profesional encuentra cubierta sus expectativas o deseos de progresar. Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los profesionales ven mermadas sus posibilidades de expansión. Las(os) enfermeras(os) cumplen un papel muy importante en cuanto a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de los pacientes, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para así proporcionarle seguridad y bienestar, elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier institución.

Por lo mencionado anteriormente debemos tener en cuenta que los profesionales de enfermería en muchos de los casos se encuentran ante horario incompatible con la vida familiar, condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros, jefes u otro personal de salud. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que el enfermero se sienta insatisfecho profesionalmente. Esta respuesta

negativa o rechazo que implica la insatisfacción dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona. Por lo que es de suma importancia que el Profesional de Enfermería se encuentre satisfecho en el área de trabajo donde desempeña sus funciones para poder brindar una atención eficaz y eficiente permitiendo atender al paciente de manera integral y lograr la calidad de atención de enfermería.

2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

- **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad extraída a partir de las expresiones de las enfermeras, respecto a su entorno laboral en sala de operaciones, producto de la contrastación entre el trabajo vivenciado y las expectativas que poseen.
- **Enfermera Quirúrgica:** Es aquel (la) enfermero(a) calificado(a), especialista en procedimientos y técnicas quirúrgicas que labora en centro quirúrgico del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas.
- **Centro Quirúrgico:** Son el conjunto de ambientes, especialmente acondicionadas para las cirugías de alta complejidad del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas.

2.4. VARIABLE DE ESTUDIO

Satisfacción laboral: variable única de la investigación, es una variable cualitativa ordinal, operacionalizada para fines de la investigación en

dos dimensiones, condiciones intrínsecas (desarrollo profesional, Reconocimiento de méritos, gusto por el ambiente de trabajo, realización personal) y condiciones extrínsecas (condiciones del trabajo, salario percibido, supervisión, políticas administrativas y seguridad en el trabajo)

Catalogada según respuestas de las (os) enfermeras(os) en alta satisfacción, mediana satisfacción y baja satisfacción, tomando como referencia los rangos de puntuaciones preestablecidas para cada ítem, dimensión y en forma global. Arribando porcentualmente de acuerdo a frecuencia de puntuaciones en cada aspecto.

2.5. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

2.5.1. Hipótesis general

La mayoría de Enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas tienen un nivel de satisfacción laboral alta.

2.5.2. Hipótesis específicas

- La mayoría de enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, tienen un nivel de satisfacción laboral alta en relación a Las condiciones intrínsecas.
- La mayoría de enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, tienen un nivel de satisfacción laboral alta en relación a Las condiciones extrínsecas.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es una investigación no experimental de tipo cuantitativo, método descriptivo simple de diseño transeccional o transversal ya que permitirá presentar la información tal y como se obtuvo en un espacio y tiempo determinado, asignando un valor numérico a la variable de estudio; es de nivel aplicativo por cuanto se hace uso de la teoría existente para explicar los hallazgos encontrados y plantear el cambio de realidad. ⁽⁴³⁾

3.2. LUGAR Y ÁREA DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, ubicado en la Av. Angamos Este 2520, Surquillo, Lima; esta institución hospitalaria cuenta con servicios de alta complejidad a nivel de Emergencia, Consultorios Externos, Centro Quirúrgico, Clínica de Día, Quimioterapia Ambulatoria, Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Terapia Intermedia, Unidad de Trasplante de Médula Ósea y Hospitalización, y correspondientes a las diferentes especialidades Oncológicas.

El área de Centro Quirúrgico cuenta con diez salas de operaciones distribuidas entre las diferentes especialidades (Ortopedia, tórax, abdomen, urología, ginecología, cabeza y cuello, cirugía plástica y reconstructiva, Senos Huesos y tumores mixtos, Neurocirugía); en ellas se realizan un aproximado de 26 cirugías por día, siendo estas de baja,

mediana y alta complejidad; los horarios de atención son de lunes a sábados 08:00 am – 08:30 pm para las cirugías programadas y de Lunes a Domingo durante las 24 horas para las cirugías de emergencia.

En esos servicios laboran profesionales altamente especializados (médicos, enfermeras, laboratoristas, entre otros)

3.3. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población está conformada por todas la enfermeras (os) asistenciales que laboran en el área de Centro Quirúrgico, y debido a que la población de estudio era muy específica, se consideró trabajar con el 100% del mismo, haciendo un total de 45 enfermeros, en consecuencia no hubo necesidad de tomar una muestra, por tanto no fue necesario utilizar técnicas de muestreo, sin embargo si fue necesario considerar los criterios de inclusión y exclusión.

Aplicando los criterios de inclusión y exclusión, finalmente la población quedó conformada por 40 enfermeras(os)

3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS

Enfermeras que laboran en centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y participan en la presente investigación.

3.5. Criterios de Selección

Criterios de inclusión:

- Enfermeras nombradas y contratadas que laboran en Centro Quirúrgico.
- Experiencia Laboral en el servicio por más de 01 año.
- Enfermeras (os) asistenciales.

- Enfermeras que acepten participar en el estudio

Criterios de exclusión:

- Enfermeros con licencias, descansos médicos o vacaciones.
- Enfermera que este ocupando algún cargo administrativo durante la etapa de recolección de datos.
- Enfermeros que no completen el llenado del 100% del instrumento.
- Enfermeras que estando respondiendo al instrumento, decida abandonar su participación en el estudio.

3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente trabajo de investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento de investigación un cuestionario con escala modificada tipo Likert (Anexo C). El instrumento consta de las siguientes partes: presentación, instrucciones, datos generales acerca de la población de estudio y 20 ítems relacionados a la variable de estudio y ordenados secuencialmente de acuerdo a las dos dimensiones y sus indicadores (dimensión intrínseca 9 reactivos y dimensión extrínseca 11 reactivos). Los reactivos fueron formulados en forma positiva, al costado de cada reactivo, se colocaron casilleros para marcar con una "X", en una escala de respuesta tipo Lickert, con 5 (cinco) alternativas a escoger (totalmente de acuerdo (TA), de acuerdo (DA), indeciso o indiferente (I), en desacuerdo (ED) y totalmente en desacuerdo(TD) , del cual solo debieran responder un casillero por reactivo. En esta sección los reactivos del 1 al 9 correspondieron a la dimensión intrínseca y del 10 al 20 a la dimensión extrínseca.

Para la recolección de datos, se realizaron los trámites administrativos mediante un oficio dirigido a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas con el fin de obtener la autorización para el desarrollo de la investigación y por ende la aplicación del instrumento. Luego de ello se realizaron a cabo las coordinaciones pertinentes con la enfermera Jefe de Sala de Operaciones a fin de iniciar la recolección de datos, teniendo en cuenta para la recolección de datos un tiempo de 30 a 40 minutos aproximadamente por cada enfermera (o), los días establecidos para el recojo de datos fueron de lunes a viernes y en horarios de las tardes durante el mes de noviembre 2017.

3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez: El instrumento de recolección de datos fue sometido a la prueba de validez a través de juicio de expertos que estuvo conformado por seis Enfermeras expertas en investigación, dos psicólogos; quienes evaluaron la validez del instrumento en sus tres aspectos: criterio, construcción y contenido. El resultado fue que existe un nivel de concordancia con un $p = 0.031$, que permite aseverar que el instrumento es válido en razón a que el valor de decisión favorable respecto a la validez del instrumento es Si $p < 0.05$. (Anexo B).

Asimismo, se procedió a corroborar la validez del instrumento mediante la prueba estadística de correlación de R de Pearson para cada ítem cuyo resultado arrojó que el instrumento es válido en forma global con $r = 0.571$; siendo que si $r > 0.20$ el instrumento es válido, lo mismo sucedió con cada uno de los ítems (Anexo C).

Confiabilidad: el instrumento fue sometido a la prueba de alfa de Crombach obteniendo una confiabilidad de 99% por lo que podemos decir que el instrumento es confiable, con un margen de error es 0.01%. (Anexo D).

3.8. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos recolectados fueron procesados mecánicamente en una tabla matriz, a través del paquete IBM SPSS Statistic versión 24, considerando para tal fin la lista de códigos previamente establecida.

Los resultados registrados en la matriz de vaciamiento de datos mencionada, permitieron elaborar tablas y gráficos, los mismos que fueron seleccionados ordenadamente de acuerdo a los objetivos del estudio y la operacionalización de la variable.

Las tablas y/o gráficos estadísticos elaborados permitieron realizar el análisis e interpretación de los mismos contrastando los hallazgos de acuerdo al marco teórico (antecedentes y bases teóricas planteadas)

3.9. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se ha hecho uso de algunos principios éticos clásicos tales como:

Respeto: se realizó previa autorización del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas.

Autonomía: este a través del consentimiento informado obtenido de los participantes (Anexo E).

Confidencialidad: expresándoles a los sujetos de la investigación que los datos obtenidos serían usados solo para la investigación y manteniendo la discreción en las respuestas y sus identidades en anonimato (Anexo E).

Veracidad: toda la información vertida en el estudio se ajusta a la verdad.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

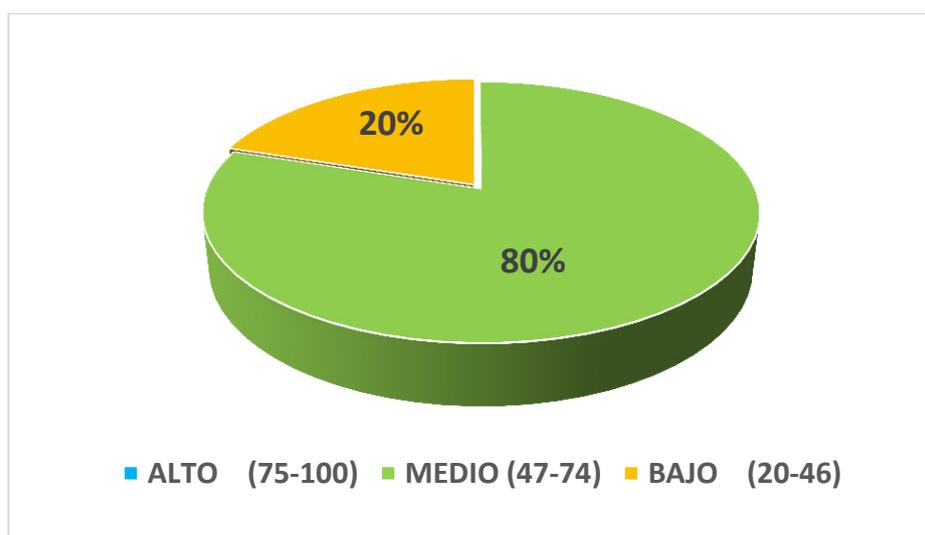
4.1.1. De las características de la población de estudio.

En la tabla N° 1, apreciamos que 62% se encuentra en el grupo de adultos mayores o sea entre 36 a 59 años y 38% en el grupo de Adulto joven 20 a 35 años; en cuanto a estado civil 55% son solteras(os), 38% casadas(os) y 5% viudas Y 2% divorciadas(os); en cuanto a grado académico o nivel de estudio, 75% son enfermeras (os) especialistas, 23% enfermeras generales y 2% con grado de maestría. Finalmente en condición laboral, encontramos que 68% son nombradas(os) y 32% son contratadas (os). (Ver anexo I).

4.1.2. De la variable de estudio.

GRAFICO N° 1

NIVEL DE SATIFACCION LABORAL EN ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS – 2017

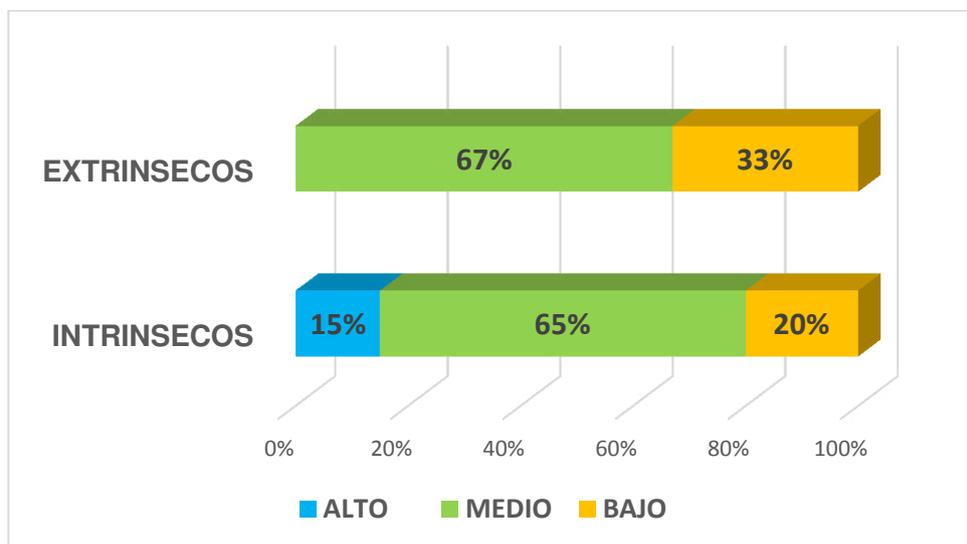


Fuente: datos recolectados en enfermeros de centro quirúrgico del INEN 2017.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral, podemos apreciar en el Gráfico N° 1 que del 100% (40) enfermeras (os) de centro quirúrgico del INEN que participan en el estudio, 80% de enfermeras(os) expresaron un nivel de satisfacción laboral medio y 20% un nivel de satisfacción laboral bajo, no habiendo manifestando ninguna enfermera(o) nivel de satisfacción alto.

GRAFICO N° 2

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL SEGÚN CONDICIONES EXTRINSECA E INTRINSECA EN ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS – 2017

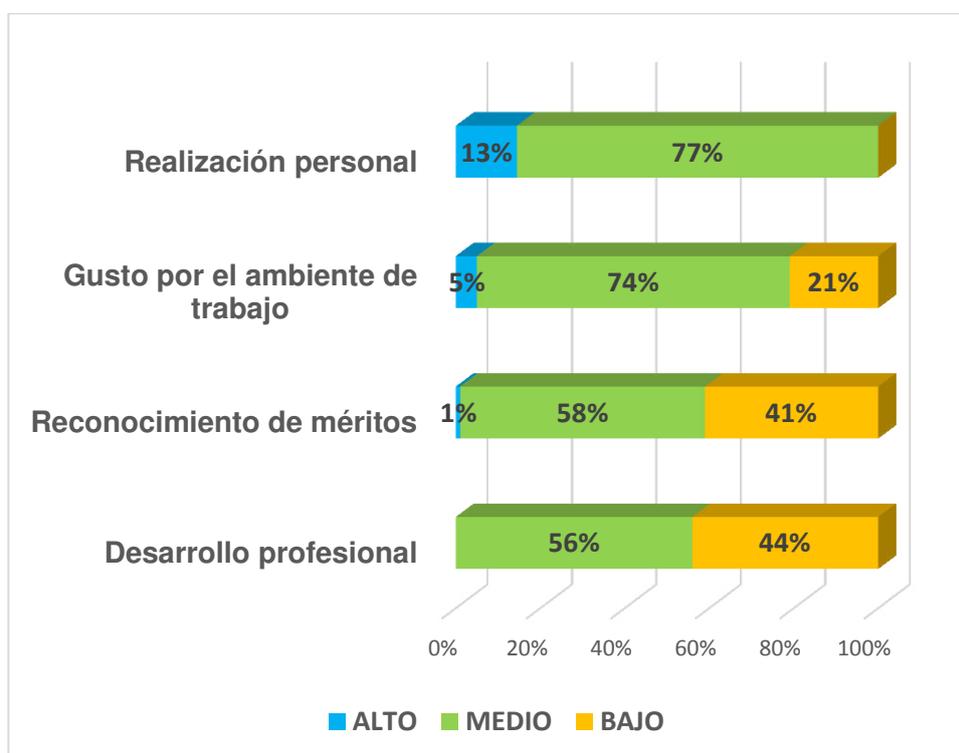


Fuente: datos recolectados en enfermeros de centro quirúrgico del INEN 2017

En relación al nivel de satisfacción considerando las dos dimensiones de la variable, podemos observar en el gráfico N° 2 que en la dimensión condiciones intrínsecas, los niveles de satisfacción son 65% para medio, 20% para bajo y 15% para alto; en la dimensión condiciones extrínsecas las respuestas fueron 67% para nivel de satisfacción medio y 33% para nivel de satisfacción bajo; ninguna enfermera manifestó alto nivel de satisfacción respecto de a condición extrínseca.

GRAFICO N° 3

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL SEGÚN CONDICION INTRISECA EN ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS – 2017

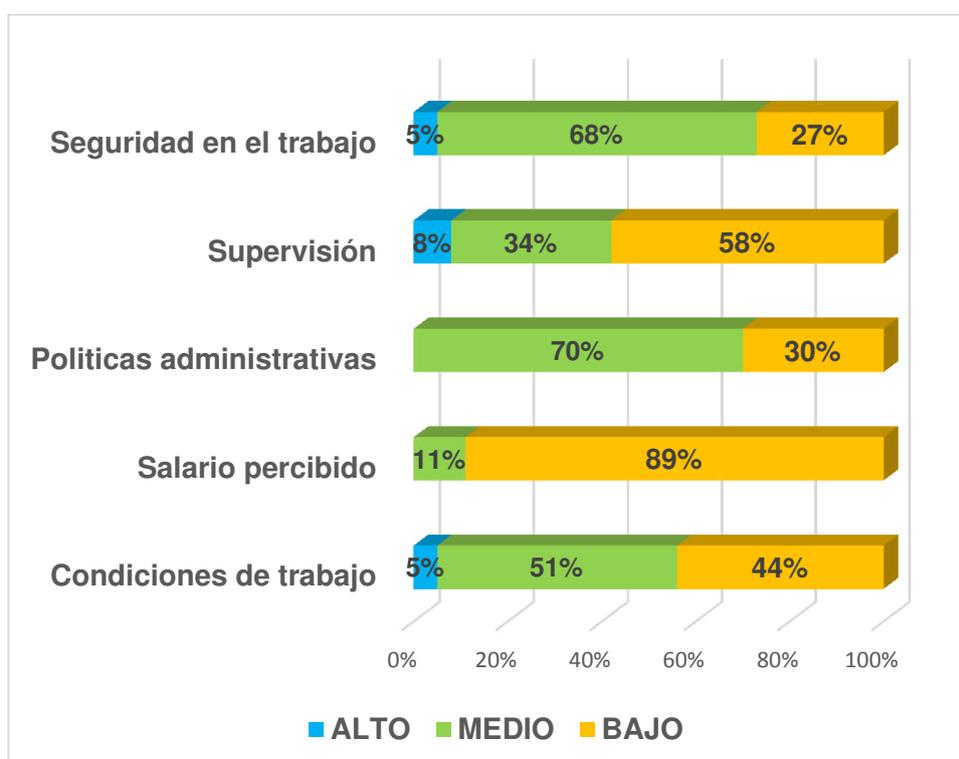


Fuente: datos recolectados en enfermeros de centro quirúrgico del INEN 2017

Viendo ya al interior de cada dimensión, abordamos la **condición intrínseca**, donde podemos apreciar en el Grafico N° 3 y Anexo J, que respecto a esta dimensión, el indicador Desarrollo profesional 56% de enfermeras tienen un mediano nivel de satisfacción (destacando el hecho que el trabajo les permite alcanzar sus objetivos planteados) y 44% tienen un bajo nivel de satisfacción; en el indicador Reconocimiento de méritos, 58% de enfermeras poseen un mediano nivel de satisfacción (destacando el que sus compañeros de trabajo le

GRAFICO N° 4

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL SEGÚN CONDICION EXTRISECA EN ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS – 2017



Fuente: datos recolectados en enfermeros de centro quirúrgico del INEN 2017

felicitan si logra crecer como profesional), 41% bajo nivel y 1% alto nivel de satisfacción; el indicador Gusto por el ambiente de trabajo presenta a 74% de enfermeras con nivel de satisfacción medio (destacando el que consideran que hay un ambiente de respeto entre compañeros), 21% con nivel de satisfacción bajo y 5% con alto nivel de satisfacción; respecto del indicador Realización Personal, 77% presentan un nivel de satisfacción medio (destacando los ítems

relacionados a que sienten que el trabajo puede desarrollar sus conocimientos y habilidades; que se siente muy bien con los resultados logrados en el trabajo y que el trabajo le hace sentir realizado personalmente) y 13% expresa un nivel de satisfacción alto.

En relación a la **condición extrínseca**, apreciamos en el Grafico N° 4 y Anexo K, que respecto del indicador Condiciones de trabajo, en 51% enfermeras(os) el nivel de satisfacción es medio (resaltando el ítem que cuenta con insumos y equipos adecuados para desempeñar su labor), en 44% es bajo y en 5% es alto; sobre Salario percibido, el nivel de satisfacción es bajo para 89% (relacionado sobre todo a que sienten que el sueldo que perciben no es proporcional al trabajo que realizan) y medio para 11%; sobre Supervisión para 58% el nivel de satisfacción es bajo (resaltando que no sienten que sus jefes le escuchan y resuelven sus problemas) y para 34% el nivel es medio y para 8% el nivel de satisfacción es alto; acerca de las Políticas administrativas, para 70% el nivel de satisfacción es medio (destacando el no tener conocimiento sobre las políticas y normas propias de la institución) y para el 30% es bajo; en relación la Seguridad en el trabajo, para 68% de enfermeras el nivel de satisfacción es medio (destacando el que el trabajo no le ofrece estabilidad laboral), para 27% es bajo y para 5% es alto.

4.2. DISCUSIÓN

El tipo de trabajo y el contexto o situación en que los trabajadores realizan sus tareas influyen profundamente en la satisfacción personal, pudiendo ser posible mejorar la satisfacción y productividad de los mismos, existiendo además otros de gran trascendencia y son sus características personales como el sexo, la edad, el nivel de

inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

Al respecto, la mayoría de enfermeras(os) del estudio, se encuentran en la etapa de adultos mayores (36 a 59 años), seguidas del grupo de adultos jóvenes (20 a 35 años) lo cual es bueno porque se encuentran en la plenitud de sus funciones intelectuales y motrices, sobre todo teniendo en cuenta el tipo de servicio en el que se encuentran trabajando que es centro quirúrgico y que es considerado como un servicio crítico, requiriendo de quienes trabajan en el máximo de las facultades de alerta, observación y objetividad; en cuanto al estado civil de los mismos, preocupa que la mayoría este en condición de soltería a pesar de encontrarse en edad de ya haber formado una familia, esto es preocupante porque si bien los jóvenes tienen la posibilidad de desarrollo personal, el formar una familia a temprana edad es bueno para cimentar una familia y ver el desarrollo de los hijos y progreso en familia; en cuanto a grado académico o nivel de estudio, la mayoría tienen la especialidad, requisito sine qua non para el lugar donde se desempeñan; finalmente en condición laboral, encontramos que la mayoría se encuentran en condición de nombradas(os) lo cual es bueno para su estabilidad económica y emocional.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría de enfermeras(os) (80%) expresaron a través de sus respuestas, tener un nivel de satisfacción laboral medio, seguido de una satisfacción laboral bajo (20%), llamando la atención que ninguna enfermera(o) haya manifestado un nivel de satisfacción alto, vista la variable en forma global. Al respecto, Chiavenato ⁽⁴⁴⁾ menciona que las personas pasan la

mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en organizaciones, nacen, crecen, se educan, trabajan y se divierten dentro de las mismas, las cuales determinan que los individuos dependan cada vez más de las actividades en grupo. Ya que si bien las personas conforman las organizaciones, éstas constituyen para aquéllas un medio de lograr muchos y variados objetivos personales, que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual. Por tanto el resultado de nivel de satisfacción media a satisfacción baja resulta preocupante, porque son esas las circunstancias en las que se encuentran laborando las enfermeras (os) de la sede de estudio.

Por su parte Robbins ⁽⁴⁵⁾ menciona que la comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes, a veces resulta difícil distinguir entre motivación y satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos, de ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Si buscáramos explicar a que se deben los resultados de la presente investigación, es conveniente revisar los hallazgos realizados respecto de las dimensiones **condiciones intrínsecas y condiciones extrínsecas**, observando que en relación al nivel de satisfacción

considerando en las dos dimensiones de la variable, en la dimensión condiciones intrínsecas, los niveles de satisfacción son 65% para medio, 20% para bajo y 15% para alto; en la dimensión condiciones extrínsecas (que dependen más de la persona) las respuestas fueron 67% para nivel de satisfacción medio y 33% para nivel de satisfacción bajo. Una mínima proporción refirió nivel de satisfacción alto para las condiciones intrínsecas, pero ninguna enfermera manifestó alto nivel de satisfacción respecto de las condiciones extrínsecas que es la proveniente del contexto laboral en sí.

Podemos mencionar por tanto que la existencia de circunstancias y factores dependientes de la persona y el trabajo determinan la satisfacción laboral y por tanto los trabajadores si tienen oportunidad, tienden a buscar otros escenarios laborales que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades, así como retroalimentación acerca de su desempeño, características que hacen que el trabajo posea estímulos más intelectuales.⁽⁴⁶⁾

Viendo ya al interior de cada dimensión, abordamos la **condición intrínseca**, donde podemos apreciar en el Grafico N° 3 y Anexo K, que respecto a esta dimensión, el indicador Desarrollo profesional 56% de enfermeras tienen un mediano nivel de satisfacción y 44% un bajo nivel de satisfacción; en el indicador Reconocimiento de méritos, 58% de enfermeras poseen un mediano nivel de satisfacción, 41% bajo nivel y 1% alto nivel de satisfacción; el indicador Gusto por el ambiente de trabajo presenta a 74% de enfermeras con nivel de satisfacción medio, 21% con nivel de satisfacción bajo y 5% con alto nivel de satisfacción y respecto del indicador Realización Personal, 77% presenta un nivel de satisfacción medio y 13% un nivel de satisfacción alto.

Al respecto, Herzberg en su teoría Bifactorial de progreso profesional, menciona ⁽⁴⁷⁾ que en condiciones moderadas de exigencia y autoexigencia laboral, se experimentará placer y satisfacción, por tanto debe tenerse presente que si los espacios laborales ofrecen pocos retos o posibilidad de desarrollo, pueden provocar aburrimiento, fastidio y llevar a una rutina preocupante, pero tener demasiados retos pueden también causar frustración y sentimientos de fracaso, que se llega a un tope y no se puede aspirar más. Generalmente los trabajadores, los profesionales buscan crecer profesionalmente y alcanzar un nivel de estabilidad y plenitud laboral, y caminan a conseguir ese deseo o aspiración, no es cuestión de azar, está muy vinculado al seguimiento de objetivos que nos ayuden a conseguir el avance laboral, personal y profesional que deseamos.

Por su parte debe tenerse también presente que el desarrollo profesional se diferencia de la capacitación por los efectos buscados en la acción propiamente dicha, ya que cuando se hace capacitación se ejerce una acción para el aquí y ahora; mientras que el desarrollo profesional, conlleva una idea de futuro, de planificación a largo plazo. Asimismo, los trabajadores requieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas, siendo en estos casos que el resultado sea la satisfacción al saber que estos se hacen en forma honesta e imparcial, en consecuencia sienten bienestar y satisfacción laboral.

Asimismo los trabajadores prefieren entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones, algo más que sólo dinero o logros tangibles para la mayoría es parte de su satisfacción el trato personal, por tanto tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumenta la satisfacción laboral. ⁽⁴⁶⁾

Al respecto, Campos Melani en Perú en un hospital nacional encontró que. “La mayor parte de enfermeras asistenciales encuestadas en el servicio de emergencia del Hospital Vitarte de forma global presentan un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia de un nivel bajo de satisfacción laboral”, por su parte Pinto Lucia en su investigación encontró resultados similares a la actual, “En relación a la satisfacción laboral global la mayoría de las enfermeras presentaron mediana satisfacción, con respecto a las dimensiones: políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad; en comparación con las dimensiones, condiciones de trabajo, beneficios laborales y remunerativos y desempeño de funciones quienes también obtuvieron mediana satisfacción pero en menor porcentaje de la población”. Asimismo, Garcia yessica, en su investigación halló también resultados parecidos, “...que de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en las instituciones en que investigó indicaron que en cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la satisfacción extrínseca en ambas instituciones, se perciben indiferentes”.

En relación a la **condición extrínseca**, apreciamos en el Grafico N° 4 que respecto del indicador Condiciones de trabajo, en 51% enfermeras(os) el nivel de satisfacción es medio, en 44% es bajo y en 5% es alto; sobre Salario percibido, el nivel de satisfacción es bajo para 89% y medio para 11%; sobre Supervisión para 77% el nivel de satisfacción es medio y para 30% el nivel es bajo; acerca de las Políticas administrativas, para 58% el nivel de satisfacción es bajo seguida de un nivel de satisfacción medio para 34% y alto para 8% y respecto de la Seguridad en el trabajo, para 68% de enfermeras el nivel de satisfacción es medio, para 27% es bajo y para 5% es alto.

Sobre este aspecto de condiciones extrínsecas, Morales Elizabeth en su investigación concluye que “El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es medianamente satisfecho, y un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas”, asimismo, Carrión Bertha refiere en sus hallazgos que “La mayoría de enfermeros en centro quirúrgico manifiestan satisfacción laboral de nivel medio a abajo referido a que el sueldo que reciben es menor en relación a la labor que realizan, sienten que reciben un mal trato por parte de la institución; seguido por un mínimo porcentaje significativo alto de personas que se sienten complacidas con la labor que realizan”. Aspectos que en su mayoría concuerdan con los hallazgos vertidos

La teoría administrativa menciona que entre los principales factores que determinan la satisfacción laboral se encuentran: el **Reto del trabajo en sí**, que ofrezcan posibilidad de usar habilidades, con variedad de tareas, libertad y retroalimentación de desempeño, el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral al incrementar la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. **Recompensas justas**, recompensas extrínsecas que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados (sistema de salarios y políticas de ascensos, elogios y reconocimientos, etc). Las intrínsecas que el empleado experimenta internamente (sentimientos de competencia, orgullo, habilidad por un trabajo bien hecho, etc). **El salario y otros estímulos monetarios o no monetarios**, que los empleados reciben a cambio de su labor. **Sistema de promociones y ascensos** que dan la oportunidad de crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la

persona. En este rubro es importante la percepción de justicia respecto a la política institucional. **Condiciones favorables de trabajo**, un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirían un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. **La supervisión** como espacio de interacción social y aprendizaje, más que de control o vigilancia, siendo el comportamiento del jefe uno de los principales determinantes de la satisfacción, algunos estudios han llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. **La personalidad y el puesto de trabajo**, siendo que los resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre ellos, da más satisfacción en razón a poseer talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas del trabajo, lograr mejores desempeños y ser más exitosos en su trabajo.

En consecuencia tener en cuenta estos aspectos, generara mayor satisfacción en el trabajador y mejor rendimiento laboral que redundará en mejor imagen y posicionamiento organizacional. Lo que es sustento y a la vez motivo de la presente investigación y cuyos resultados deben ser tomados en cuenta tanto por las enfermeras(os), como por los empleadores del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas es medio con tendencia a bajo nivel. Lo cual desestima la hipótesis general planteada en el estudio.
- En cuanto a condiciones intrínsecas y condiciones extrínsecas, el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas es medio con tendencia a bajo nivel para ambos. Desestimando las hipótesis específicas planteadas.
- En las condiciones intrínseca, destaca para un nivel de satisfacción mediano, los indicadores: realización personal (77%), gusto por el ambiente de trabajo (74%) reconocimiento de méritos (58%), desarrollo profesional (56%), siendo que en nivel bajo de satisfacción destaca desarrollo profesional (44%) y reconocimiento de méritos (41%)
- En las condiciones extrínsecas, destaca en un nivel de satisfacción mediano, los indicadores: supervisión (77%), condiciones de trabajo (51%), seguridad en el trabajo (68%); como nivel de satisfacción bajo se encuentran el Salario percibido, (89%), políticas administrativas (58%) y condiciones de trabajo (44%),

5.2. RECOMENDACIONES

Para las autoridades institucionales:

- Tener presente que el capital humano de toda institución es importante para la imagen y desarrollo institucional, por tanto deben tomar en cuenta los resultados del presente estudio, a fin de hacer una reingeniería en sus procesos u procedimientos e administración de recursos humanos.
- A los enfermeros responsables del servicio de centro quirúrgico, reexaminar sus políticas administrativas y de supervisión de personal, así como su política de desarrollo de recursos humanos.
- A los enfermeros de Centro Quirúrgico, un agradecimiento especial y se les recomienda leer cuidadosamente la presente investigación y trabajar de la mano con su desarrollo personal y el desarrollo profesional en su espacio laboral
- Sería conveniente internarse en el estudio de las variables y sus dimensiones bajo una investigación con enfoque cualitativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1), (2) Atalaya, María. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología – Año III N° 5 Setiembre 1999. Disponible en: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- (3), (4) Hannoun, Georgina. Satisfacción laboral. Universidad nacional de Cuyo. Argentina 2011.
- (5) Organización Internacional del Trabajo (2017). Trabajo y empleo. [En línea] Disponible en: <http://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3315?page=228>. [Accedido 4 Sep. 2017].
- (6) Organización Internacional del Trabajo. (2017). Promover el empleo, proteger a las personas. [En línea] Disponible en: <http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OIT.aspx> [Accedido 4 Sep. 2017].
- (7) Los Andes. (2015). La importancia de la satisfacción laboral para el éxito de las empresas. [En línea] Disponible en: <http://www.losandes.com.pe/Nacional/20150422/87933.html> [Accedido 4 Sep. 2017].
- (8) Ladrón de Guevara, U., (2009). Medición de la Satisfacción del Cliente Interno en una Empresa de Transformación. [Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión de la Calidad]. Universidad Veracruzana. Xalapa: México. Pág. 15-16.

Disponible en <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/URIEL-LADRON-DE GUEVARAACUNA.pdf>. [Accedido 4 Sep. 2017].

- (9), (10), (11) García, Y., Martínez, M. Rivera, M. (2017). Satisfacción laboral del Personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo, México. [En línea] Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf> [Accedido 4 Sep. 2017].
- (12) Plascencia A. (2016). Satisfacción laboral del Personal de Enfermería de una Institución Pública de Jalisco, México. Universidad de Guadalajara. México.
- (13) Pablos M. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz. Universidad de Extremadura. España.
- (14) Carrillo García, C; Ríos Rísquez, M; Castaño Molina M.; Nicolás Viguera, M; Arnau Sánchez, J. y Martínez Roche, M. (2014). Estudio exploratorio de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generalistas y especialistas (matrona). Cultura de los Cuidados [Edición digital]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.7184/cuid.2014.39.12>> Carrillo C. Estudio exploratorio de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generalista y especialista.
- (15) Carrillo C. (2013). Influencia del género y edad: Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios. [TESIS DOCTORADO] Universidad de Murcia. España.

- (16) Pinto L. (2016). Factores del ejercicio profesional relacionados a la satisfacción laboral en las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado. [TESIS DE LICENCIATURA] Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- (17) Morales E. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud. [TESIS ESPECIALIDAD] Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- (18), (32) Pérez D. (2016). Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio Bernales Collique. [TESIS DE LICENCIATURA] Universidad Privada Arzobispo Loayza.
- (19) Carrión B. (2016). Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo. [TESIS ESPECIALIDAD] Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- (20) Rivera I. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma. [TESIS ESPECIALIDAD] Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- (21) Campos M. (2013). Nivel de Satisfacción de las Enfermeras asistenciales en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte. [TESIS] Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- (22) Aslan A. (2001). Quality Of life and Job Satisfaction os Primary Schol Teachers Stage I. Aegean Education Journal, 1 (63). Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11827236>.
- (23) Weinert, B. (1987). Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Herder.
- (24), (31) Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. España.
- (25) Griffin, R. (1986). Job satisfaction and organizational commitment. International Review Industrial and Organization Psychology. Nueva York: John Wiley & Sons. Estados Unidos.
- (26) Chiang, M; Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres Contaduría y Administración. vol. 58, núm. 2, pp. 39-60 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México.
- (27) Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. M.D. Dunnette, ed. Chicago: Rand McNally.
- (28) , (29) Fernández, M. (2007). Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas. [En línea] Disponible en:http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/fernandez_m_p/resumen.html. [Accedido 4 Sep. 2017].

- (30) Perry J. (1992). Las relaciones humanas en la industria.
- (32) (38), (46) Robbins, S. Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice Hispanoamericana. México 2003.
- (33) Satisfacción, insatisfacción. [En línea] Disponible en: http://www.wikilearning.com/monografía/satisfacción_laboralsatisfacción_insatisfacción_y_producción/16141-4. [Accedido 4 Sep. 2017].
- (34) Bruce K. (2006). Henry S. Dennison, Elton Mayo, and Human Relations historiography. Management Organizational History. Disponible en: <http://moh.sagepub.com/content/1/2/177.full.pdf+html>.
- (35) , (36) (39), (47) Herzberg F., Mausner B. y Snyderman, B. (1959) .The Motivation to Work. New York: John Wiley. Cited by: BYRNE, Michael. The Implications of Herzberg's. Motivation-Hygiene. Theory for Management in the Irish Health Sector. In: The Health Care Manager. 2006, vol. 25 no. 1, p. 4-11.
- (37) Illera L., Illera A. Administración y teorías organizacionales: Una visión desde diversas perspectivas teóricas. Edic. Hispanoamericanas, Bogotá, 2003.
- (40) (41) Belser, P. Un salario justo, un derecho humano. Disponible en: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_231998/lang--es/index.htm

- (42) García S. [En línea] Disponible en: http://catarina.udlap.mx/udla/tales/documentos/lad/garcia_s_ac/capitulo2.pdf.
- (43) Hernández, S. (2014) Metodología de la investigación. Edit. McGrawHill México.
- (44) Chiavenato, I. (2001) Administración de recursos humanos . 11va edición. México. Edit. Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- (45) , (46) Robbins y Coulter. (2005) Admnsitración. 8Va edición, Edit. Pearson – Educación.46) México.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO		PÁG.
A	Matriz de consistencia	I
B	Operacionalización de la variable	IV
C	Instrumento	VI
D	Validez del instrumento: Tabla de concordancia por juez experto y prueba R de Pearson	IX
E	Validez del instrumento: prueba binomial por juez experto	X
F	Confiabilidad del instrumento: prueba R de Pearson	XI
G	Consentimiento Informado	XII
H	Compromiso de confidencialidad	XIII
I	Características de la población de estudio	XIV
J	Aspectos Intrínsecos En La Satisfacción Laboral De Enfermeras(Os) De Centro Quirúrgico Del Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas Lima-Perú 2017	XV
K	Aspectos Extrínsecos En La Satisfacción Laboral De Enfermeras(Os) De Centro Quirúrgico Del Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas Lima-Perú 2017	XVI

ANEXO A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones de la variable	Indicadores por dimensión	Valor final	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros(as) Centro Quirúrgico.</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral</p>	<p>General Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen las enfermeras en Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Quirúrgicas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017.</p>	<p>General La mayoría de Enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas tienen un nivel de satisfacción laboral alta.</p> <p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría 	satisfacción laboral	Condiciones intrínsecas	Desarrollo profesional	Alto Mediano Bajo	<p>Metodología:</p> <p>Tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal o transeccional</p>
					Reconocimiento de méritos		
					Gusto por el ambiente de trabajo		
					Realización personal.		
			Condiciones extrínsecas	Condiciones del trabajo.			

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones de la variable	Indicadores por dimensión	Valor final	Metodología
<p>respecto de las condiciones intrínsecas los enfermeros(as) de en Centro Quirúrgico.</p> <p>¿Cuál es el nivel de los enfermeros(as) respecto de la satisfacción laboral de las Enfermeras en Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017</p>	<p>Específicos</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones intrínsecas que tienen las enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción</p>	<p>de enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, tienen un nivel de satisfacción laboral alta en relación a Las condiciones intrínsecas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de 			<p>Salario percibido</p> <p>Supervisión</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Seguridad en el trabajo.</p>		<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Escala Likert Modificada.</p>

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones de la variable	Indicadores por dimensión	Valor final	Metodología
	laboral según la dimensión condiciones extrínsecas que tienen las enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.	Enfermedades Neoplásicas, tienen un nivel de satisfacción laboral alta en relación a Las condiciones extrínsecas.					

ANEXO B

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALOR FINAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE
Satisfacción laboral de Enfermeras de Centro Quirúrgico.	Es el grado de conformidad que experimentan los empleados respecto a su entorno y condiciones de trabajo, por tanto es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y	Condiciones intrínsecas	Desarrollo profesional	1-2	Variable Alto: 147-200 ptos Medio: 94-146 ptos Bajo: 40-93 ptos Dimensión 1 Condiciones intrínsecas Alto:34-45 pts Medio:22-33 ptos Bajo:9-21 pts	Es la expresión del grado de conformidad que refieren las enfermeras (os) de Centro quirúrgico del INEN en relación a como se sienten con respecto a su trabajo que realiza teniendo en cuenta a las condiciones
			Reconocimiento de méritos	3-4		
			Gusto por el ambiente de trabajo	5-6		
			Realización personal	7-8-9		
		Condiciones extrínsecas	Condiciones del trabajo	10-11		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALOR FINAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE	
	<p>productividad. Esta conformidad se basa en condiciones internas que son propias de la persona y condiciones externas propias del ambiente laboral.</p>		Salario percibido	12-13	<p>Dimensión 2 Condiciones extrínsecas Alto: 42-55 pts Medio:26-41 pts Bajo:11-25 pts</p>	<p>intrínsecas que son propias de la persona y extrínsecas propias del ambiente laboral. Datos que serán obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario. Y clasificados los resultados en Alto-Medio y Bajo</p>	
	Supervisión	14-15		Políticas administrativas			16-17-18
	Seguridad en el trabajo.	19-20					

ANEXO C

INSTRUMENTO

PRESENTACION

Buen día, soy alumna de la Especialidad de Centro Quirúrgico unidad de Post Grado de la U.N.M.S.M. En esta oportunidad estoy realizando un estudio sobre: “Nivel de satisfacción laboral que tienen las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2017”, para lo cual se le solicita su respuesta con veracidad y sinceridad. Expresándole que es de carácter anónimo y confidencial.

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados las que deberá responder eligiendo una sola alternativa como respuesta; estas alternativas son las siguientes.

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

DATOS GENERALES

Marque con un aspa los datos que correspondan a su caso.

1. Edad:
2. Estado civil:
Casada () soltera () Viuda () Divorciada ()
3. Grado académico:
Enfermera general () Especialista () Maestría () Doctorado ()
4. Condición laboral:
Nombrado () Contratado ()

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO DA = DE ACUERDO I = INDECISO						
ED = EN DESACUERDO TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO						
	ENUNCIADOS	TDA	DA	I	ED	TED
1	Mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos planteados					
2	Me dan oportunidades para poder capacitarme					
3	Mis compañeros de trabajo me felicitan si logro crecer como profesional					
4	Recibo elogios de mis compañeros cuando logro un aporte nuevo para mí servicio					
5	Hay un ambiente de respeto entre compañeros					
6	La comunicación entre compañeros de trabajo es buena					
7	Siento que en mi trabajo puedo desarrollar mis conocimientos y habilidades					
8	Me siento muy bien con los resultados que logro en mi trabajo					
9	Mi trabajo me hace sentir realizado personalmente.					
10	Las áreas físicas en mi trabajo son seguras y cómodas para mi desempeño laboral					
11	Cuento con insumos y equipos adecuados para desempeñar mi labor.					
12	Siento que el sueldo que percibo está en proporción al trabajo que desempeño					
13	El esfuerzo de trabajar más horas es reconocido económicamente por la institución donde laboro					

14	Siento que mis jefes me escuchan y resuelven los problemas que se presentan					
15	Los jefes reconocen los trabajos bien hechos					
16	Siento que mi jefe tiene conocimiento y dominio técnico sobre su cargo.					
17	Tengo conocimiento sobre las políticas y normas propias de la institución					
18	Siento que mi servicio está bien organizado					
19	Mi trabajo me ofrece estabilidad laboral					
20	Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales					

MUCHAS GRACIAS

ANEXO D

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

TABLA DE CONCORDANCIA

	N° DE JUECES					P
	1	2	3	4	5	
1	1	0	1	1	1	0.031*
2	1	1	1	1	1	0.031*
3	1	1	1	1	1	0.031*
4	1	1	1	1	1	0.031*
5	1	1	1	1	1	0.031*
6	1	1	1	1	1	0.031*
7	1	1	1	1	1	0.031*
8	1	0	1	1	1	0.031*

*Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa

Existe una concordancia entre los jueces y los ítem, lo cual nos permite aseverar que el instrumento valido

Favorable: 1 (SI) Desfavorable: 0 (N0)

Valor de decisión favorable respecto a la validez del instrumento

Si $p < 0.05$; la concordancia es significativa. Por lo cual se declara al instrumento como valido con un $p = 0.031$

ANEXO E

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO R DE PEARSON

Para realizar la validez además de la opinión de juicios de expertos se aplicó por la formula R de Pearson a cada uno de los ítems.

$$R^2 = \frac{\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum x)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

item1	0.30
item2	0.66
item3	0.84
item4	0.64
witem5	0.36
item6	0.55
item7	0.43
item8	0.63
item9	0.50
item10	0.63
item11	0.46
item12	0.66
item13	0.58
item14	0.59
item15	0.78
item16	0.50
item17	0.67
item18	0.63
item19	0.52
item20	0.61

Si $r > 0.20$ el instrumento es válido en cada uno de los ítems

ANEXO F

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a realizar la prueba a 20 Enfermeras y se midió con el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Crombach, cuya fórmula es.

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

Donde

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza muestral de cada ítems

S_T^2 : Varianza del total de puntaje de los ítems

Reemplazando valores donde $K=20$ y $\sum (S_i)^2 = 14.71$, $S_T^2 = 271$

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left(1 - \frac{14.71}{271} \right) = 0.99$$

La **confiabilidad** Alpha de Crombach **fue de 0.99**

ANEXO G

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....enfermera (o) de sala de Operaciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral que tienen las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2017”.

Habiendo sido informado (a) de la misma, así como de los objetivos y respondidas todas mis dudas, en consecuencia teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será usada en forma veraz y objetiva, así como solo y exclusivamente para fines de investigación precitada.

Firmo en señal de consentimiento informado.

Fecha: _____

FIRMA

DNI:.....

ANEXO H

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimada enfermera(o):

Soy la licenciada enfermera **SANCHEZ CABRERA, MELINA JUNET**, y en mi calidad de investigadora, a quién, usted manifestó el deseo de participar en el estudio de investigación “Nivel de satisfacción laboral que tienen las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2017”, al cual usted aceptó su consentimiento informado; se comprometo con su persona a guardar la máxima confidencialidad de la información que haya proporcionado, así como asegurarle, que, los hallazgos sólo serán utilizados para fines de la investigación y no perjudicarán a su persona en lo absoluto.

Por tanto firmo el presente compromiso

Atentamente

Lic. SANCHEZ CABRERA, MELINA JUNET

DNI:.....

Fecha:.....

ANEXO I

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

CARACTERISTICAS	N°	%
GRUPO ETAREO	TOTAL	
Adulto joven (20-35años)	15	38
Adulto maduro (36 - 59 años)	25	62
Adulto mayor (>60 años)	0	0

ESTADO CIVIL	TOTAL	
Soltera	22	55
Casada	15	38
Viuda	2	5
Divorciada	1	2

GRADO ACADEMICO	TOTAL	
Enfermera general	9	23
Enfermera especialista	30	75
Maestría	1	2
Doctorado	0	0

CONDICION LABORAL	TOTAL	
Nombrada	27	68
Contratada	13	32

ANEXO J

ASPECTOS INTRÍNSECOS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMERAS(OS) DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS LIMA-PERÚ 2017

indicador	Nivel		Item 1		Item 2				%
Desarrollo profesional	B	1	2	5.0%	9	22.5%			44%
		2	9	22.5%	15	37.5%			
	M	3	9	22.5%	4	10.0%			56%
		4	20	50.0%	12	30.0%			
	A	5	0	0%	0	0%			0%
				40	100%	40	100%		

indicador	Nivel		Item 3		Item 4				%
Reconocimiento de méritos	B	1	0	0%	6	15%			41%
		2	14	35%	13	32.5%			
	M	3	12	30%	8	20%			58%
		4	13	32.5%	13	32.5%			
	A	5	1	2.5%	0	0%			1%
				40	100%	40	100%		

indicador	Nivel		Item 5		Item 6				%
Gusto por el ambiente de trabajo	B	1	2	5%	1	2.5%			21%
		2	6	15%	8	20%			
	M	3	14	35%	18	45%			74%
		4	16	40%	11	27.5%			
	A	5	2	5%	2	5%			5%
				40	100%	40	100%		

indicador	Nivel		Item 7		Item 8		Item 9		%
Realización personal	B	1	0	0%	2	5%	1	2.5%	10%
		2	6	15%	1	2.5%	2	5%	
	M	3	9	22.5%	8	20.0%	11	27.5%	77%
		4	23	57.5%	21	52.5%	20	50%	
	A	5	2	5%	8	20%	6	15%	13%
				40	100%	40	100%	40	100%

ANEXO K

ASPECTOS EXTRÍNSECOS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMERAS(OS) DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS LIMA - PERÚ 2017

indicador	Nivel		Item 10		Item 11				%
Condiciones de trabajo	B	1	6	15%	4	10%			44%
		2	9	22.5%	16	40%			
	M	3	7	17.5%	7	17.5%			51%
		4	18	45%	9	22.5%			
	A	5	0	0%	4	10%			5%
			40	100%	40	100%			100%
indicador	Nivel		Item 12		Item 13				%
Salario percibido	B	1	20	50%	29	72.5%			89%
		2	11	27.5%	11	27.5%			
	M	3	7	17.5%	0	0%			11%
		4	2	5%	0	0%			
	A	5	0	0%	0	0%			0%
			40	100%	40	100%			100%
indicador	Nivel		Item 14		Item 15		Item 16		%
Supervisión	B	1	23	57.5%	17	42.5%	0	0%	58%
		2	5	12.5%	16	40%	9	22.5%	
	M	3	9	22.5%	6	15%	11	27.5%	34%
		4	3	7.5%	1	2.5%	11	27.5%	
	A	5	0	0%	0	0%	9	22.5%	8%
			40	100%	40	100%	40	100%	100%
indicador	Nivel		Item 17		Item 18				%
Políticas administrativas	B	1	0	0%	2	5%			30%
		2	8	20%	14	35%			
	M	3	6	15%	10	25%			70%
		4	26	65%	14	35%			
	A	5	0	0%	0	0%			0%
			40	100%	40	100%			100%
indicador	Nivel		Item 19		Item 20				%
Seguridad en el trabajo	B	1	3	7.5%	5	12.5%			27%
		2	6	15%	8	20%			
	M	3	8	20%	15	37.5%			68%
		4	20	50%	11	27.5%			
	A	5	3	7.5%	1	2.5%			5%
			40	100%	40	100%			100%