



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

AUTOR

Elizabeth Milagros MORALES CARCELÉN

ASESOR

Rudi Amalia LOLI PONCE

Lima, Perú

2016



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

Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2016.

18



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) : MORALES CARCELÉN ELIZABETH MILAGROS

020

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. EsSalud. 2016".

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO.

Lima, 14 de diciembre de 2016.

Doctora
NELLY MARITZA LAM FIGUEROA
Directora (e) de la Unidad de Post-Grado
Facultad de Medicina Humana -UNMSM

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

DIECISIETE (17)

MG. ILDA BORDA OLIVAS



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

Mg. MARIA F. QUIROZ VASQUEZ
Programa de Segunda Especialización en Enfermería
Coordinadora (e)

Mary

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO
HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL
SOLOGUREN. EsSalud.
2016**

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a mí querida familia por todo su apoyo incondicional para mi superación personal y profesional

A mi Alma Mater, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Unidad de Post Grado Programa de Segunda Especialización en Enfermería, por acogernos y darnos la oportunidad de ser profesionales competentes y con alta calidad humana.

Mi profundo agradecimiento a Ana Ochoa Y Amalia Loli P; por su constante motivación y valiosa orientación en la culminación del presente trabajo de investigación.

A las autoridades del HNASS y a todos mis colegas del Servicio de Sala de Operaciones, por las facilidades brindadas y su valiosa participación en la culminación del presente trabajo de investigación.

	ÍNDICE	PÁG.
INDICE DE GRAFICOS		5
RESUMEN		6
PRESENTACION		8
CAPÍTULO I: INTRODUCCION		
1.1. Situación problemática		10
1.2. Formulación del Problema		12
1.3. Justificación / Importancia		12
1.4. Objetivos:		13
1.4.1. Objetivo general		13
1.4.2. Objetivos específicos		13
1.5. Propósito		14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		
2.1. Antecedentes		15
2.2. Bases Teóricas		25
2.3. Planteamiento de la hipótesis		40
2.4. Definición operacional de términos.		40
CAPITULO III: METODOLOGÍA		
3.1. Nivel y diseño de la investigación		41
3.2. Lugar de estudio		41
3.3. Población de estudio		42
3.4. Criterios de selección		42
3.4.1. Criterios de inclusión		42
3.4.2. Criterios de exclusión		42
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos		43
3.6. Procesamiento para el análisis e interpretación de la información.		43
3.7 Consideración ética		43
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1. Resultados		45
4.2. Discusión		52
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1. Conclusiones		62
5.2. Recomendaciones		63
5.3. Limitaciones		64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		65
BIBLIOGRAFÍA		71
ANEXOS		

INDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N°		Pág.
1.	Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud- 2016. Lima – Perú.	46
2.	Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería. Dimensión: Desarrollo de Tareas. Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud- 2016. Lima – Perú.	47
3.	Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería. Dimensión: Condiciones Físicas y Materiales. Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud- 2016. Lima – Perú.	48
4.	Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería. Dimensión: Políticas Administrativas. Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud- 2016. Lima – Perú.	49
5.	Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería. Dimensión: Desarrollo Personal. Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud- 2016. Lima – Perú.	50
6.	Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería. Dimensión: Relaciones Sociales. Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud- 2016. Lima – Perú.	51
7.	Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería. Dimensión: Beneficios Sociales y/o Remuneraciones. Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud- 2016. Lima – Perú.	52

RESUMEN

AUTOR : ELIZABETH MILAGROS MORALES CARCELEN

ASESOR : ROMI AMALIA LOLI PONCE

El **Objetivo** del trabajo fue conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. **Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, 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. **Resultados.** Del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%); Se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal. **Conclusiones:** el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo 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.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción Laboral; Enfermera Quirúrgica, Centro Quirúrgico.

SUMMARY

AUTHOR: ELIZABETH MILAGROS MORALES CARCELEN

ADVISOR: ROMI AMALIA LOLI PONCE

The objective of the study was to know the level of job satisfaction of the nursing professional in the surgical center service of the National Hospital Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud - 2016. **Material and Method.** The study was of application level, quantitative type, descriptive cross-sectional method. The population was made up of 67 nursing professionals. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. **Results.** Of the 100% (67), the level of job satisfaction of the nursing professional of the surgical center service is average (77.6%); Each statistical variable was processed with the corresponding descriptor using the mean, fashion, standard deviation for the numerical values, and the figures by counting were used the sum of the frequencies and the percentage expression. Among the outstanding dimensions are those of physical and material conditions and personal development. **Conclusions:** the level of job satisfaction of the nursing professional in the surgical center service of the Alberto Sabogal National Hospital is valued most by (77.65%) who shows to be moderately satisfied, and only a small percentage are satisfied, this is worrisome Since this result can be indicative that the nurse practitioner works without stimulus and only performs its tasks by fulfilling routines.

KEYWORDS: Labor Satisfaction; Surgical Nurse, Surgical Center

PRESENTACIÓN

La satisfacción laboral, es la percepción subjetiva e individual producto de la valoración afectiva de las personas que se encuentran dentro de una organización.

Desde hace varios años la satisfacción en el trabajo ha sido estudiada y discutida en diferentes áreas del conocimiento como lo es: la psicología, la sociología, la administración e incluso en enfermería en donde la satisfacción laboral ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de la calidad del cuidado del paciente.

Específicamente en el área de enfermería, la satisfacción laboral ha sido reportada como un predictor fundamental en relación con la rotación del personal, el absentismo laboral, intención de abandonar su trabajo y burnout; de ahí que, la satisfacción laboral en enfermería es considerada actualmente como un desafío crítico para las organizaciones de salud en donde los costos laborales son altos y la escasez de enfermeras profesionales es común. No obstante, persiste en el tiempo la gran dificultad para encontrar y mantener personal de enfermería calificado dentro de las instituciones de salud, situación que afecta la atención en salud de los usuarios puesto que la calidad de la atención depende de un suministro adecuado de personal capacitado así como también de la satisfacción laboral de este, ya que enfermeras más satisfechas tienden a estar más comprometidas con las organizaciones en donde se desempeñan.

Los factores del entorno de trabajo que producen una experiencia laboral positiva en las enfermeras tienen a su vez una mayor probabilidad de producir resultados positivos en su labor así mismo tendrán una influencia directa e inmediata en la percepción de su trabajo, aspectos que finalmente influirán en la satisfacción laboral de los empleados.

Para el caso de la enfermera quirúrgica , la satisfacción laboral se ha relacionado con las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en sí, el reconocimiento, la remuneración, el crecimiento

personal, la responsabilidad y seguridad en el empleo y; por el contrario los salarios bajos, la falta y/o inadecuadas capacitaciones y estilos de liderazgo, pesadas e inequitativas cargas laborales son solo algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral en el personal de enfermería.

El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2016”; tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - EsSalud - 2016. El propósito es proporcionar informaciones actualizadas a las autoridades correspondientes de la institución y a los profesionales de enfermería del centro quirúrgico a fin de que se formulen estrategias dirigidas a mejorar el nivel de satisfacción laboral.

El estudio consta de: Capítulo I: Introducción, donde se presenta la situación problemática, formulación del problema, justificación y los objetivos. Capítulo II: Marco teórico se plantea los antecedentes, la base teórica, hipótesis y la definición de los términos operacionales. Capítulo III: Metodología; donde se presenta el tipo y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, criterios de selección , técnica e instrumento de recolección de datos, procesamiento de análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo IV, Resultados y Discusión. Capítulo V, Conclusiones, recomendaciones y limitaciones y finalmente se exponen las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

INTRODUCCION

1.1. SITUACIÓN PROBLEMATICA

La organización mundial de la salud (2002), afirma que toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido a la calidad como un objetivo de macro proyecto en salud para todos. ⁽¹⁾

La gran mayoría de las personas y sobre todo el personal de la salud llegan a pasar una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida; es así que la satisfacción laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre y sin embargo se van presentando en las diferentes etapas del tiempo cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren los más satisfechos posibles y que se sientan que son eficientes y que puedan enorgullecerse del trabajo que realizan y de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad. La satisfacción laboral es un pilar fundamental para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas ⁽²⁾.

En las instituciones del sector salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención; la satisfacción directa del paciente y de sus familiares es el eje principal para impulsar y elevar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad de atención.

La identificación de las necesidades y expectativas de los distintos segmentos del paciente es fundamental para alcanzar su satisfacción.

En la actualidad el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren cuenta con 11 quirófanos para las diversas cirugías que se realizan día a día; por tal motivo es considerado un área crítica por la atención que se brinda a todos los pacientes con diversas patologías ya que ellos requieren tratamiento quirúrgico de alta y mediana complejidad. Actualmente existe un déficit del recurso humano para cubrir la demanda poblacional actual.

A opinión del investigador se ha observado en el servicio como el equipo de enfermería presentan conductas que no corresponden al patrón que se debe de seguir frente a situaciones laborales como: escaso trabajo en equipo, conflictos generados dentro del equipo quirúrgico por déficit de materiales y la falta de insumos que se usan en las diversas cirugías por especialidades; la recarga laboral por déficit de recurso humano, la no existencia de incentivos laborales que todo ello conlleva a que se genere una inadecuada comunicación alterándose de ésta manera la armonía y el desarrollo del trabajo del profesional de enfermería.

Del mismo modo la infraestructura con la que se cuenta actualmente no es la adecuada; como es el caso que se utiliza un ambiente pequeño como vestidor lo que provoca congestión, la falta de servicios higiénicos suficientes para

la cantidad de personal que ingresa diariamente a centro quirúrgico como son : médicos cirujanos, anestesiólogos, personal de enfermería , residentes, internos y para los mismos pacientes quirúrgicos, de igual manera no se cuenta con señalización de seguridad y evacuación para casos de desastres naturales, la existencia de equipos biomédicos antiguos y defectuosos lo que ocasionaría riesgos de accidentes, y por estas condiciones en la que se laboran crean mayor insatisfacción laboral a los profesionales de enfermería y a toda persona que labora en ella , motivo por la cual se formula la siguiente interrogante:

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud Junio – Setiembre, 2016?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Estudiar la satisfacción laboral en el personal de enfermería es relevante ya que es el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria y que representa entre el 50 y 60% del recurso humano de salud en el mundo y es el grupo que más tiene contacto con el paciente.

La importancia de llevar a cabo la presente investigación radica en la necesidad de valorar, conocer y establecer el nivel de satisfacción de las enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico, de tal manera que se facilite el desarrollo de las relaciones interpersonales entre todas(os) las enfermeras, en donde se considere mejorar el desempeño de los mismos en cada

uno de sus labores, logrando de esta manera la integración adecuada y lograr la eficiencia, eficacia y calidad en el servicio prestados a los pacientes quirúrgico.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren - 2016.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico según la dimensión de: Desarrollo de tareas.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico según la dimensión: Condiciones físicas y materiales.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico según la dimensión: Políticas administrativas.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico según la dimensión de: Desarrollo personal.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico según la dimensión: Relaciones sociales.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico según la dimensión de: Beneficios sociales y/o remuneraciones.

1.5. PROPÓSITO

Los hallazgos que se encontraron en el presente trabajo de investigación están encaminados a aportar información actualizada a las altas autoridades del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, como lo son la Gerencia, la Unidad de Investigación y Docencia, el Departamento de Enfermería y principalmente al Profesional de Enfermería que labora en el centro quirúrgico. Dichos resultados van con el fin de formular estrategias orientadas al Profesional de Enfermería para lograr un óptimo nivel de satisfacción laboral en el servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Antecedentes Nacionales

Se encontraron investigaciones relacionadas al tema tanto a nivel nacional como internacional siendo los más significativos:

Montesa, N, realizó la investigación titulada: "Influencia del Clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital EsSalud de Chiclayo". Tuvo como objetivo analizar la influencia del Clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo. La investigación basó su estudio en una perspectiva cuantitativa, de tipo descriptivo, transversal. Se contó con una población de 48 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico. Se llegó a la conclusión que el 42 por ciento de las enfermeras considera que existe el clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35 por ciento que califica como medianamente insatisfecho.⁽⁸⁾

Anaya, J; llevó a cabo la investigación titulada: Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital Félix Torreadla, Es Salud, Ica. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital Félix Torreadla, EsSalud, Ica. El estudio fue aplicativo con enfoque cuantitativo de corte transversal. Llegó a la conclusión que la mayoría del personal de enfermería del centro quirúrgico se encuentra satisfecho y medianamente satisfecho sobre su horario de trabajo, tendiente a insatisfecho. En cuanto a sus recursos dotados para el desarrollo se evidencia que la mitad se encuentra insatisfecha y sólo un mínimo se encuentra satisfecho.

En relación a la protección de la salud se observa que la mitad del personal se encuentra medianamente satisfecho y sólo un mínimo alarmante se encuentra satisfecho , en cuanto a la participación de la organización la mitad se encuentra medianamente satisfecho y también un mínimo satisfecho y en relación a su capacitación la mayoría del personal de enfermería se encuentra satisfecho , con estas cifras indican que no hay capacitación para el personal ya que se necesita estar actualizado para brindar buena atención a los pacientes.⁽⁹⁾

Briceño, Y. realizó la investigación titulada: Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa, Lima. Su objetivo fue determinar el nivel de nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional. El estudio fue de tipo aplicativo, cuantitativo, método descriptivo correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por 23 enfermeras. Llegando a la conclusión que la mayoría de las enfermeras tienen nivel de satisfacción media a baja y el nivel de motivación es de media a baja y que

existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral.⁽⁶⁾

Tarco R, Saco; Paredes S; Martínez C. realizaron el trabajo de investigación titulada: el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la Red Acomayo – Quispicanchis-Cusco, en una muestra de 75 trabajadores repartidos en los establecimientos de la red. Concluyó que existe satisfacción laboral entre los trabajadores y las variables que más se asociaron a un mayor grado de satisfacción en el área de confort fueron las relaciones interpersonales y la percepción del mantenimiento del establecimiento; así mismo las variables que más se asociaron en el área de motivación fueron la percepción de las sanciones e incentivos y la percepción de la importancia de la labor en el establecimiento.⁽³⁾

Chávez de Paz, P., Ramos, W., Galarza, C., identificaron el nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, en una población de 88 pacientes encuestados, donde el 76,1% refirió que el nivel de satisfacción fue bueno, el 21,65% la consideró regular y el 2,3% la consideró mala. La satisfacción del paciente se asoció significativamente con una buena información acerca de su enfermedad brindada por el médico y la insatisfacción con la demora en la atención y a la percepción de que el médico atiende apurado. Finalmente se concluyó que existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en consultorios externos de dermatología del Hospital 2 de Mayo lo cual se asocia a una buena información acerca de su enfermedad por parte del médico.⁽⁴⁾

Cabezas, S; realizó la investigación titulada: Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN, en Lima. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN. El estudio fue de tipo aplicativo, cuantitativo, método descriptivo de corte transversal.

La población estuvo conformada por todas las enfermeras (22), llegando a la conclusión que un porcentaje considerable de enfermeras tienen un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene una satisfacción de media a baja, en la dimensión beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras y es grato la disposición del jefe cuando se le pide alguna consulta y un porcentaje considera que tiene un nivel de satisfacción laboral medio en la dimensión condiciones físicas, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido a que el lugar donde trabajan es confortable, disfrutan de la labor que realiza.⁽⁷⁾

Calixto, A; realizó la investigación titulada: Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría del hospital nacional Cayetano Heredia, en Lima. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 23 enfermeras. Llegó a las siguientes conclusiones: El nivel de satisfacción laboral de las Enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia, en su mayoría es medio a bajo referido a que el trabajo actual no está bien organizado, los directivos toman decisiones sin considerar la opinión de los trabajadores, el procedimiento para resolver los

reclamos no es adecuado, al ambiente laboral no permite expresar opiniones sin temor a represalias y el sueldo no es equitativo; seguido de un porcentaje considerable que tiene satisfacción alta que está dado por que siente que puede adaptarse a las condiciones laborales, los jefes buscan soluciones de manera creativa e innovación, los compañeros están dispuestos a colaborar, es gratificante y un prestigio trabajar en la institución y el sueldo es adecuado al trabajo que realiza.⁽¹⁰⁾

Paredes, R. realizó la investigación titulada: Nivel de satisfacción laboral del enfermero(a) asistencial durante la atención brindada a los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en Lima. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del enfermero(a) asistencial durante la atención brindada a los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 66 enfermeras. Llegó a la conclusión que la mayoría de las enfermeras 51.6 por ciento presentan poca satisfacción laboral durante el ejercicio de su profesión.⁽¹¹⁾

Chalco C, realizo la investigación titulada: Grado de satisfacción laboral en las enfermeras que trabajan en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, en Huaraz. Su objetivo fue determinar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras que trabajan en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia. El estudio fue cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Población conformada por 15 profesionales de enfermería que laboran en el servicio. Llegaron a la conclusión que el grado de satisfacción en general es con mayor tendencia a medio y bajo en lo que se refiere a las diferentes dimensiones; siendo las más afectadas el desarrollo

profesional, compatibilidad en el servicio, seguidas por las condiciones de trabajo e incentivos.⁽¹²⁾

Vásquez, S; realizo investigación titulada: Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza, en Lima. Tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza, el estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal. Con una población de 52 enfermeras. Concluyendo que el 48% (25) de las enfermeras presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más del 50 por ciento de las profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones de identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de las tareas. Acerca de la satisfacción laboral el 53.8%(28) de las enfermeras (os) tuvieron nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40 por ciento de dichos profesionales presentaron nivel medio, destacando los factores de desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentan tendencias al alto nivel y el factor condiciones físicas y/o confort presentan niveles de satisfacción que oscila entre alta a baja.⁽¹³⁾

Antecedentes Internacionales

Vieira A, Vieira M, Cisneiros N, realizaron la investigación: identificaron los factores de motivación e insatisfacción en el trabajo del enfermero en las instituciones de salud de Aracaju, con énfasis en la remuneración y condiciones laborales. La muestra fue 10% de enfermeros de cada unidad, 52 en total. Concluyó que la remuneración no es el factor principal para la motivación en el trabajo, siendo no obstante uno de los factores de insatisfacción más citados, antecedido por las condiciones de trabajo. Determinó la existencia de otros factores que motivan a permanecer en el trabajo, tales como hacer lo que le gusta, estabilidad adquirida por concurso público, compromiso con la población, valoración del servicio.⁽¹⁴⁾

Paredes, R., realizó la investigación: describió la relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia Pediátrica y de Adultos del Hospital Dr. Pedro Emilio Carrillo, Valera estado de Trujillo - España", en una población de 48 enfermeras; el 56% se encontró satisfecho en su trabajo, el 80% satisfecho con la labor realizada y complacido con las recompensas que recibió. El 46% del personal de enfermería que atiende a adultos, afirmó que los niveles de estrés, según sobrecarga de trabajo, se relacionan con demasiadas cosas por hacer y muy poco tiempo para realizarlas; el 70% sostuvo que los niveles de estrés, según las relaciones interpersonales son causados en la mayoría de los casos por el hecho que los compañeros de trabajo llevan sus asuntos personales al trabajo y no hay apoyo de ellos.⁽¹⁵⁾

Garayar, C realizó la investigación: recogió información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo; donde aplicó una encuesta de satisfacción al personal, a un total de 191 trabajadores. Concluyó que los más satisfechos

fueron los trabajadores asistenciales y para la mayoría de los trabajadores los jefes no reconocen su trabajo y el sueldo no es suficiente para el trabajo que realizan, así como no tiene un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución.⁽¹⁶⁾

Jaramillo, Y; Mendoza, M, realizó la investigación titulada: Satisfacción laboral del Enfermero(a). Servicio Medicina Interna. Hospital (IVSS) “Dr. Héctor Nouvel Joubert” en Bolivia. El objetivo fue determinar que grado de satisfacción laboral tienen los Enfermeros del servicio de Medicina Interna del hospital Dr. Héctor Novel Joubertse diseñó el presente estudio, de tipo descriptivo y de corte transversal, de campo, con una población de 25 enfermeras (os) llegan a la siguiente conclusión: “El grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relación interpersonales la mayoría contesto estar muy satisfecho con sus compañero, con el trabajo que realiza, con el supervisor de área y la toma de decisiones; en cuanto al ambiente físico de trabajo la mayoría contestaron estar poco satisfecho con el área de descanso y con las normas de bioseguridad ya que no se llevan a cabo por la falta de material médico quirúrgico; la mayoría del personal respondieron estar muy satisfecho con el salario, beneficios y disfrute médicos, pero en cuanto al ascenso en el área la mayoría respondieron estar poco satisfecho.”⁽¹⁷⁾

Ponce, J; Reyes, H; Ponce, G, realizó la investigación titulada: Satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad, México. El estudio tuvo como objetivo describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de Enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de Enfermería. Su investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y con una muestra calculada para la proporciones fue de 91 Enfermeras y 182 pacientes. Llegaron a la conclusión: La satisfacción laboral tienen relación con aspectos de

desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales .Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal .Se concluyó en que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de Enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.⁽¹⁸⁾

Hernández, Y; Aguirre, D; Díaz, B; Carlos, J, realizo la investigación titulada: Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria Municipio Pinar del Rio”, en Cuba. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería, en relación con las variables socio demográfica y los factores del trabajo en las diferentes categorías ocupacionales. Se realizó un estudio descriptivo-inferencial, con una población de 780 enfermeras(os) y una muestra de 160 enfermeras(os). Se comprobó que el personal de Enfermería se encuentra medianamente satisfecho; la satisfacción laboral se encuentra positivamente relacionada a variables como: escolaridad alcanzada, turnos de trabajo, posibilidades de superación y motivación y el estudio ofreció un diagnóstico sobre satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria.⁽¹⁹⁾

Cifuentes, J realizó la investigación titulada: Satisfacción laboral en Enfermería en una institución de cuarto nivel, en Colombia. El estudio tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características socio demográfico y laboral que tienen relación con los factores determinantes de la misma. Fue un estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 Profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, llegó a la conclusión: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los

profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.⁽²⁰⁾

Molina , M ; Avalos , F ; Valderrama , L ; Uribe , A , realizó la investigación titulada: Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un Hospital Médico Quirúrgico, en España. Tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un Hospital Médico quirúrgico y establecer los factores socio demográficos y profesionales relacionados con las mismas, el estudio fue transversal y descriptivo se seleccionó aleatoriamente a 75 profesionales de enfermería de un total de 510 del Hospital Médico Quirúrgico de la ciudad sanitaria Virgen de las Nieves Granada España. Llegaron a la conclusión: “El grado de satisfacción globales medio; la dimensión mejor valorada es la relación interpersonal con los compañeros y la peor valorada es la promoción profesional. El bloque o lugar de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral”.⁽²¹⁾

Herrera, G; Manrique; F, realizaron la investigación titulada: Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería, en Colombia. Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral con la modalidad de contratación y el tipo de vinculación en profesionales de enfermería de un hospital de tercer nivel de Tunja, Bocaya, Colombia. La investigación es un estudio descriptivo-evaluativo de corte trasversal, teniendo una población de 42 profesionales de enfermería que laboran actualmente en el hospital San Rafael de Tunja. Se concluyó que la remuneración guarda relación con la insatisfacción, la estabilidad laboral mejora la sensación de satisfacción intrínseca. La mayoría de las investigaciones indican que el aumento de la edad y los años de ejercicio profesional incrementan la satisfacción laboral, situación contraria en nuestro estudio.⁽²²⁾

Ríos,M; Godoy, C realizaron la investigación titulada: Satisfacción laboral en un colectivo de enfermería de urgencias, España. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de urgencias del hospital general universitario, y analizar su asociación con variables sociodemográficas y laborales de los profesionales estudiados. El estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. La población fue de 42 profesionales de enfermería. Las conclusiones fueron:

La satisfacción laboral de los profesionales estudiados se encuentra en niveles moderados; un 87,2% de la muestra refiere estar moderadamente satisfechos con su labor asistencial. La dimensión laboral de la satisfacción con el reconocimiento profesional se configura como una de las áreas deficitarias con la que los profesionales se encuentran menos satisfechos. Los medios gestores deberían dirigir su atención y estrategias de cambio a estas áreas deficitarias, con el fin de incrementar la motivación y la satisfacción de los profesionales sanitarios, mejorando, a su vez, la calidad del servicio asistencial ofrecido por nuestras organizaciones de la salud. ⁽²³⁾

2.2. BASE TEORICA

ASPECTOS GENERALES DE LA SATISFACCION LABORAL

La satisfacción laboral se puede definir de manera muy genérica; como es la actitud de la persona frente a su trabajo; además, requiere interacción con las personas con las que trabaja y su entorno, cumplir con las políticas organizacionales, reglamentos, cumplir con los estándares de desempeño y sobrevivir con las condiciones de trabajo.

Enfoque teórico de la satisfacción laboral

Para Robbins, “La satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las

relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además, afirma que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la medida en que la personalidad concuerde con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos".⁽²⁴⁾

También puede definirse como: La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Según Hannoun, manifiesta que las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: Las necesidades, los valores y los rasgos personales."⁽²⁵⁾

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto que son: Retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso.

La satisfacción en el trabajo en los últimos años viene siendo tema de vital importancia en todas las instituciones ya que con ello se lleva a tener buenos resultados tanto para la organización

como para la misma persona. Para Weinert (1985), este interés se debe a varias razones, que tiene razón con el desarrollo histórico de las teorías de la organización; las cuales experimentaron cambios a lo largo del tiempo. Weinert propuso las siguientes razones:

- ✓ Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- ✓ Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- ✓ Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- ✓ Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la vida, La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana de cada persona.
- ✓ Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.⁽²⁵⁾

La satisfacción en el trabajo como una actitud se diferencia básicamente de la motivación para trabajar y se refiere a las disposiciones de conducta, es decir a la clase y selección de conducta, así como a la fuerza e intensidad, mientras que en la satisfacción se concentra los sentimientos afectivos frente al trabajo y las consecuencias posibles que se deriven de él. La conducta que opte cada trabajador difiere uno de otro, por lo tanto la mejor estrategia o programa de motivación del personal será aquel que utilice el conocimiento del personal, de tal manera de dar a cada uno lo que le pueda dejarlo satisfecho.

Si bien se puede considerar la satisfacción desde una dimensión unidimensional (Peiró y Prieto, 1996), desde una perspectiva multidimensional la satisfacción se deriva de una serie de factores sobre los cuales puede medirse el nivel de satisfacción del trabajador.

Locke fue uno de los primeros autores en considerar que el nivel de satisfacción laboral es el sumatorio ponderado de una combinación de aspectos que el empleado valora en su trabajo; en concreto, clasifica las dimensiones específicas distinguiendo entre eventos o condiciones y agentes de satisfacción laboral. Dentro de los eventos o condiciones incluye los aspectos asociados a la satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, la variedad y la cantidad del mismo, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos, etc.; la retribución cuantitativa y la distribución de la misma en términos de equidad; las promociones a partir de las oportunidades de formación u otros aspectos en los que se apoye la promoción; el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas a partir de los elogios o las críticas y el sentimiento de congruencia con la percepción propia; la retribución extra salarial como las pensiones, la seguridad, los servicios médicos, las vacaciones, etc. Las condiciones de trabajo tales como el diseño del puesto de trabajo, la luz, el horario, los ruidos, etc. ⁽²⁷⁾

Asimismo Robbins, define a la satisfacción laboral como la actitud general que el empleado adopta ante su trabajo. Cuando las personas hablan de sus actitudes de los empleados, la mayoría de las veces se refiere a la satisfacción laboral. ⁽²⁴⁾

Gracia, manifestó que se puede establecer tres tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- **Satisfacción general**, indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- **Satisfacción por facetas**, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa y la

- **Satisfacción laboral**, que está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.⁽²⁸⁾

Locke; plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre que el trabajador quiere de su trabajo y que lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.⁽²⁷⁾

El tema de satisfacción en el trabajo para Robbins coincide conjuntamente con Weinert en definir la satisfacción en el puesto de trabajo, ya que se centran básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de lo positivo y negativo, definiendo a la satisfacción “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”.⁽²⁴⁾

Robbins, también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.⁽²⁴⁾

Para Gibson, la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales y lo define como: “ El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios, Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción

en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. El mismo autor destaca:

- Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.⁽²⁹⁾

Muñoz Adánez en 1990, 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 su expectativas”.⁽³⁰⁾

FACTORES DE SATISFACCIÓN : Existen factores que retribuyen la satisfacción laboral y en la que Federick Herzberg, lo propone como la teoría de los dos factores, enfatizando que el homo faber se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de diversa manera el comportamiento humano; entre las que menciona:

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Son aquellas que están relacionadas con la insatisfacción, ellos se encuentran en el ambiente que rodean a la persona o personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Estas condiciones

están administradas por la empresa y por ende estos factores se encuentran fuera del control de las personas.

Estos factores 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 laboran en ella, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio y la seguridad personal.

Los factores higiénicos para Herzberg son esencialmente profilácticos y preventivos, es decir: evitan la insatisfacción, pero, no provocan satisfacción, comparados a ciertos medicamentos “evitan el dolor o combaten el dolor pero no mejoran la salud”; por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: Estos factores están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de su tarea que la persona ejecuta, por lo tanto están bajo el control del individuo ya que 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 depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; puesto que cuando son más óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando estas son precarias, la evitan y por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama factores de satisfacción y destaca que son los responsables de la satisfacción profesional de las personas y que ellos 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”.⁽³¹⁾

Otros autores, como Hannoun, G (2011)²⁵, consideran los siguientes factores que favorecen la satisfacción laboral:

- **Respeto:** En qué medida las relaciones interpersonales se basan en la debida atención y consideración recíproca de las opiniones, de los puntos de vista, de las actividades y de las funciones del personal.
- **Solidaridad y apoyo:** Grado en el cual los subordinados reciben la ayuda necesaria y tienen a quien acudir ante diversos problemas para favorecer su desempeño.
- **Confianza:** Se refiere a la medida en la cual las relaciones laborales que se establecen son abiertas y consistentes.
- **Flexibilidad:** Si bien es cierto que en las instituciones se rigen en base a normas, muchas veces se tiene que tener tolerancia, flexibilidad en el actuar.
- **Orientación:** Es la orientación mínima y necesaria que se brinda a la enfermera en los servicios para el reconocimiento de áreas físicas, ubicación de insumos, equipos y materiales para el buen desempeño de sus funciones.
- **Supervisión:** La supervisión aparte de su función de controlar actividades de sus supervisados también debería ayudarlos en la solución de sus problemas. A veces algunos trabajadores trabajan más arduamente cuando se les libera de tales controles, la supervisión es necesario pero mucho va depender del tipo de apoyo que el supervisor brinde. Según Agustín Reyes el supervisor, es el que suscita y fomenta actitudes de

colaboración y las actitudes del personal hacia el jefe o supervisor serán de respeto, admiración, simpatía, adhesión, cordiales y dignas.

- **Comunicación:** La comunicación entre los seres humanos debe ser una comunicación de doble vía, una comunicación con preguntas y respuestas. El trabajador siempre deseará que su jefe o superior lo salude cordialmente, que lo llamen por su nombre, hasta una palmadita de aprecio cuando se ha hecho merecedor a un elogio por su dedicación al trabajo, o haber alcanzado cualquier éxito personal.

- **Sueldos y salarios:** Todo empleado o trabajador persigue como fin la satisfacción de las necesidades fundamentales de él y de su familia y dentro de la economía monetaria en que vivimos, esto se logra a través del monto de su compensación (sueldo o salario), una compensación cuyo monto sea “adecuado” es decir que satisfaga las necesidades básicas de él trabajador y su familia como: alimentación, vestido, habitación, salud, educación y esparcimiento. Organización Internacional del Trabajo (2003) ³² “Declaración Universal de los Derechos Humanos”.

- **Horario:** El horario es establecido por la institución empleadora, el mismo que puede ser de tipo rotatorio o fijo.
 - Tipo rotatorio: Este tipo de turno causa tensión en el trabajador (enfermera) ya que cambia o altera el ritmo normal de actividades como: horas de trabajo, sueño, alimentación y en muchas ocasiones actividades sociales de trascendencia.
 - Tipo fijo: Son turnos que permite al trabajador poder planificar con anterioridad sus actividades cotidianas de toda índole.

- Asimismo se postula que los horarios extensos de más de 8 horas producen agotamiento físico y mental.

- **Ambiente laboral o condiciones físicas:** Es el ambiente físico donde labora el trabajador, involucra iluminación, calor, ventilación, limpieza, maquinarias, equipos, instalaciones, edificaciones, etc. El bien máspreciado del hombre es la salud, partiendo de esa premisa se puede deducir que solo cuando nos “sentimos bien”, cuando ninguna enfermedad nos agobia, somos capaces de desarrollar el máximo de nuestra esfuerzo individual. El lugar donde se trabaja debe ser saludable.

- **Oportunidad de promoción:** Se ve influenciado según las posibilidades que el empleado cree tener para ascenso y lo que se da en la realidad, la satisfacción se logra cuando nadie regatea el crédito merecido, cuando una persona puede realizar un trabajo y sabe que este es apreciado y reconocido por los demás; un programa de promoción mejora la eficiencia, la satisfacción del empleado y atrae otros nuevos. Robbins, S. (2004).

- **Oportunidad de capacitación:** Es algo muy motivador en el personal darle la oportunidad de capacitarse; la capacitación es responsabilidad de la institución, del departamento de enfermería, de las asociaciones de enfermería y del mismo personal; es motivador y satisfactorio para el profesional cuya institución asume su responsabilidad. Robbins, S. (2004).

- **Prestigio de la organización:** Influye en sus expectativas para satisfacer sus necesidades al ingresar a ella, el prestigio se da por su estabilidad, historia y desarrollo, aporte a la comunidad, y tamaño en comparación con los demás.

- **Higiene y protección de la salud:** Implica la adopción de un conjunto de medidas que amparen la salud de la enfermera,

aspecto relacionado a las condiciones satisfactorias de trabajo, cuya responsabilidad es del hospital, adoptando las disposiciones legislativas de seguridad e higiene, con el fin de reducir o eliminar los riesgos propios del trabajo, ya que cuánto mejores son las condiciones del ambiente de trabajo, la satisfacción y el desempeño mejorará. La naturaleza del trabajo expone al personal a muchos riesgos para su salud tanto física como mental, entonces se le tiene que proteger al personal que trabaja en la prevención de enfermedades y protección de la salud. Herberg, F. (2003)

- **Posibilidad de ascenso:** Es la esperanza de conseguir un peldaño más en el centro de trabajo. Son considerados como incentivos laborales, por medio de los cuales los enfermeros ascienden de puesto a una jerarquía superior, que implica mayor responsabilidad y remuneración. Hannoun, G. (2011).

DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL

Las dimensiones de la satisfacción laboral están divididas en:

Según Chiavenato, manifiesta que las **condiciones físicas y/o materiales**; son el área interdisciplinaria estrechamente vinculada con la seguridad, la calidad de vida y la salud dentro del trabajo. Las condiciones de trabajo son cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyéndose además de los aspectos ambientales y los tecnológicos las cuestiones que tienen que ver con la organización y ordenación del trabajo.⁽³³⁾

Según la Ley del Enfermero Peruano, en el Art.11 (inciso d) la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas; asimismo, las condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.⁽³⁴⁾

Según Locke, la satisfacción laboral está compuesta por varias dimensiones entre las que se encuentran las tareas a realizar, el salario, las posibilidades de promoción y la relación con los compañeros. Otros autores indican que también factores no relacionados con la atmósfera laboral tales como la historia personal y profesional, la edad, el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico.⁽²⁷⁾

Mejía manifiesta que los **Beneficios Sociales:** Son los pagos financieros indirectos ofrecidos a los empleados, incluyendo seguridad, vacaciones, pensiones y planes de educación. Los beneficios sociales son como las comodidades, facilidades, ventajas y servicios sociales que la empresa ofrece a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones; todo ello constituye la denominada remuneración directa concedida a todos los empleados como condición de empleo. Independientemente del cargo ocupado en conjunción con la denominada remuneración indirecta; que es salario específico para el cargo ocupado, en función de la evaluación del cargo o del desempeño del ocupante. Los beneficios son recompensas no financieras a que el empleado tiene derecho por pertenecer a la organización, y se ofrecen para atraer y mantener a los empleados, los beneficios sociales están estrechamente relacionados con aspectos de la responsabilidad social de la organización.⁽³⁵⁾

Así mismo Mejía, manifiesta que las **Políticas Administrativas:** Es el plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación; ya que está constituida por personas y son ellas que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización y que deben de desempeñar las funciones que se les ha asignado y toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo que se ha fijado la organización.⁽³⁵⁾

Robbins, manifiesta que las **Relaciones Sociales e interpersonales**, de alguna manera, establecen las pautas de la cultura de grupo y su transmisión a través del proceso de socialización, fomentando la percepción, la motivación, el aprendizaje y las creencias.⁽²⁴⁾

Para Guillén, manifiesta que el **Desarrollo personal**; es aquella en la que el individuo se siente tranquilo consigo mismo y, es muy probable que también lo esté con su entorno personal y laboral. El trabajador goza de salud y de equilibrio emocional para poder rendir de forma más exitosa y productiva.⁽³⁶⁾

El Desarrollo de tareas, Guillén, manifiesta que los gestores y los profesionales de recursos humanos supervisan el progreso de los empleados a través de evaluaciones anuales y reuniones uno a uno con los miembros del personal que se encuentra a su cargo.⁽³⁶⁾

De la misma forma, Robbins, manifiesta que la **Relación con la autoridad**: Es la relación con nuestro superior inmediato, no importa la definición universal de lo que está bien y lo que está mal en términos de trato, lo que importa en realidad es lo que cada persona percibe del otro, es por eso que es de suma importancia estar atentos a las reacciones y emociones de los que nos rodean al momento de relacionarnos con ellos.

La satisfacción en el trabajo se proyecta como un desafío profesional y personal; ya sea en el plano profesional y personal; en el plano profesional se requiere de una gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y situaciones de alto riesgo en salud; que, pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del mismo paciente y desde el otro punto de vista personal implica, un compromiso constante de superación y entrega. Esas características hacen que el trabajo pueda ser una fuente de constante crecimiento personal y profesional brindando a cada integrante del equipo de salud la satisfacción laboral pero

que también estas puedan traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.

El servicio de Centro Quirúrgico debe estar ubicada anexa a la unidad del paciente crítico, (cuidados intensivos, cuidados intermedios) estrechamente vinculada con la Unidad de Emergencia, considerando que algunos pacientes que ingresan a esta unidad tienen que ser sometidos en forma inmediata a intervenciones quirúrgicas, requiriendo por lo tanto un traslado rápido, mediante distancias reducidas y circulación exclusiva, esta conexión puede lograrse mediante la ubicación anexa en un mismo piso o conexiones verticales directas. ⁽²⁴⁾

Según el Ministerio de Salud (2000), el Centro Quirúrgico es el conjunto de ambientes, cuya función gira alrededor de las salas de operaciones y que proporciona al equipo quirúrgico las facilidades necesarias para efectuar procedimientos quirúrgicos en forma eficaz, eficiente y en condiciones de máxima seguridad con respecto a contaminaciones.

El profesional de enfermería que labora en centro quirúrgico tiene como objetivo principal lograr los beneficios máximos para el paciente en todo momento; aunque para el logro de estas metas, hace esfuerzos para controlar las situaciones fatigantes existentes en centro quirúrgico por la complejidad de procedimientos quirúrgicos que allí se llevan a cabo.

La Enfermera quirúrgica; es aquella profesional de enfermería altamente calificado (a), especialista en procedimientos y técnicas quirúrgicas, en la actualidad la enfermera peri operatoria, debe ser capaz, tanto de gerenciar las unidades quirúrgicas como de desempeñar todas las funciones inherentes al trabajo quirúrgico (Clasificaciones), optimizando la atención que se le ofrece al enfermo y maximizando el manejo de los insumos y equipos a su cargo. Por ello la enfermera (o) quirúrgica(o) es un maestro del

conocimiento microbiológico que utiliza la bioética como un patrón obligado de conducta.

Según sus funciones las enfermeras Peri operatorias se clasifican en: Enfermera gerente quirúrgica (Coordinadora o jefe de quirófanos); Enfermera instrumentista y la Enfermera circulante.

La Enfermera quirúrgica debe de poseer ciertas características como:

- Elevado nivel Ético - Bioético.
- Especialista en el conocimiento microbiológico.
- Calificado en todos los procesos relacionados con asepsia (sistemas de esterilización y antisepsia).⁽³⁸⁾
- Carismático: siempre ofrece un buen trato y está consciente de las necesidades inmediatas del enfermo.
- Define perfectamente bien la conformación estructural básica de un área quirúrgica.
- Perfecto conocedor de las terminologías de común manejo en la unidad quirúrgica.
- Conoce los aspectos médico- legales que implica el trabajo quirúrgico y la cuenta de gasas, compresas y pinzas.
- Es un perfecto conocedor de la anatomía humana.
- Sabe de la importancia del trabajo en equipo y mantiene una excelente relación con sus compañeros.
- Capaz de manejar el paciente crítico del recuperatorio inmediato y mediato.

El Centro Quirúrgico tiene como objetivo garantizar un espacio que proporcione el mayor índice de seguridad, confort y eficiencia, que faciliten las actividades del personal médico y paramédico, que reduzca los riesgos innecesarios y que ofrezca al paciente un servicio eficiente y de alta calidad ⁽³⁷⁾. Unir recursos humanos y físicos en un espacio idóneo, seguro de circulación restringida para prestar atención a los pacientes que requieran un

procedimiento quirúrgico garantizándoles que éste sea libre de gérmenes; asimismo garantizar el bienestar del paciente, proporcionándole comodidad física y tecnología que le evite posteriores complicaciones; lograr la integración de los espacios en forma lógica, que permita conjuntamente con el personal, equipo y mobiliario incrementar la calidad de atención y optimizar los recursos; el desarrollo de una forma idónea del trabajo con el paciente mediante la distribución de los espacios y evitar las infecciones, a través de la ubicación de los espacios físicos y las circulaciones adecuadas.

2.3. FORMULACION DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

No se aplica en el trabajo de investigación.

2.4. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

SATISFACCIÓN LABORAL: Es el grado de conformidad de las enfermeras respecto a su entorno de trabajo en la sala de operaciones, que surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas de las enfermeras de centro quirúrgico del hospital Alberto Sabogal Sologuren.

ENFERMERA QUIRÚRGICA: Es aquella profesional de enfermería nombrada y/o contratada en el hospital Alberto Sabogal Sologuren altamente calificado (a), especialista en procedimientos y técnicas quirúrgicas.

CENTRO QUIRURGICO: Es el conjunto de ambientes, especialmente acondicionadas para las cirugías de alta complejidad del hospital Alberto Sabogal Sologuren.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a los hallazgos; de tipo descriptivo y de corte transversal; ya que permitió obtener la información tal y como se presentó en un tiempo y espacio determinado.

3.2. LUGAR DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Essalud, ubicada en el Jr. Colina N^º 1081 del distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao; siendo considerado un hospital docente de nivel IV en donde se realizan cirugías de mediana y alta complejidad y, que está integrada por todo los policlínicos adscritos a la Red Asistencial Sabogal que abarca hasta la provincia de Barranca.

El centro quirúrgico consta de 11 quirófanos; en el primer piso consta de seis quirófanos para las diversas especialidades y dos quirófanos designados para las emergencias que atienden las 24 horas del día ; en el segundo un quirófano designado para la

especialidad de ginecobstetricia - oncológica y otro quirófano para las emergencias ginecoobstetricia . Los quirófanos de emergencias funcionan las 24 horas del día en turnos rotativos. Asimismo el servicio cuenta con 67 profesionales de enfermería.

De la misma forma se cuenta con un quirófano exclusivo para las cirugías oftalmológicas ambulatorias y finalmente se tiene la sala de cuidados post anestésicos – URPA en donde van todos los pacientes pos operados con una capacidad de 12 camas.

3.3. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Población: Estará constituida por los (as) profesionales de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren– EsSalud, callao, que está conformada por 67 licenciadas de enfermería.

3.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios de inclusión

- ✓ Enfermeras instrumentistas que labore permanentemente en quirófano.
- ✓ Enfermera instrumentista que acepte participar voluntariamente en el estudio de investigación.

Criterios de exclusión

- ✓ Enfermeras que no labore permanentemente en quirófano.
- ✓ Enfermeras rotantes por pasantías en quirófano.
- ✓ Internas y /o alumnas de enfermería.
- ✓ Enfermeras instrumentistas con descansos médicos, vacaciones, licencias y permisos durante el periodo de estudio.
- ✓ Enfermera Instrumentista que no acepte participar voluntariamente en el estudio de investigación.
- ✓ Enfermeras de la Unidad de Recuperación post anestésica.

3.5. TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Para la recolección de datos y considerando la naturaleza del problema y sus objetivos, la técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert; el cual consta de 32 ítems para medir el nivel de satisfacción laboral divididas en cinco categorías: 5(totalmente de acuerdo con la opinión); 4(mayormente de acuerdo con la opinión); 3(indiferente a la opinión); 2(pocas veces de acuerdo con la opinión) y 1(totalmente en desacuerdo con la opinión)

El cuestionario está diseñado de la siguiente manera:

- Primera parte: Datos generales.
- Segunda parte: Instrucciones de llenado del instrumento – cuestionario.

3.6. PROCESAMIENTO DE ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

Los datos de cada una de las fichas de recolección de datos fueron codificados alfanuméricamente, a cada instrumento se le asignó un número de manera aleatoria para control interno. Todos los datos fueron digitalizados en el programa Excel a partir del cual se exportaron al programa de análisis SPSS. Se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. La calificación de la variable de estudio y sus dimensiones se realizó por medio de la puntuación acumulada de la escala de Likert obteniéndose tres niveles o categorías alto, medio y bajo. Cada una de las dimensiones fue analizada con el sistema de la escala tipo Likert

y las puntuaciones de cada pregunta o ítems también por los estadísticos descriptivos.

DIMENSIONES DETERMINANTES	NIVEL DE	SATISFACCION	LABORAL
	ALTO	MEDIO	BAJO
General	118-160	75-117	32-74
Desarrollo de tareas.	23-30	15-22	6-14
Condiciones físicas y materiales.	23-30	15-22	6-14
Políticas Administrativas	37-55	26-36	14-25
Desarrollo personal	16-20	10-15	4-9
Relaciones Sociales	2-4	5-7	8-10
Beneficios sociales y/o remuneración	12-15	8-11	3-7

3.7. CONSIDERACIONES ETICAS

Para la realización del presente estudio se tuvo en consideración contar con la autorización de la institución Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren y el consentimiento informado de parte del profesional de enfermería, expresándole el carácter anónimo y confidencial de la información solo para fines del estudio. (VerAnexo).

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

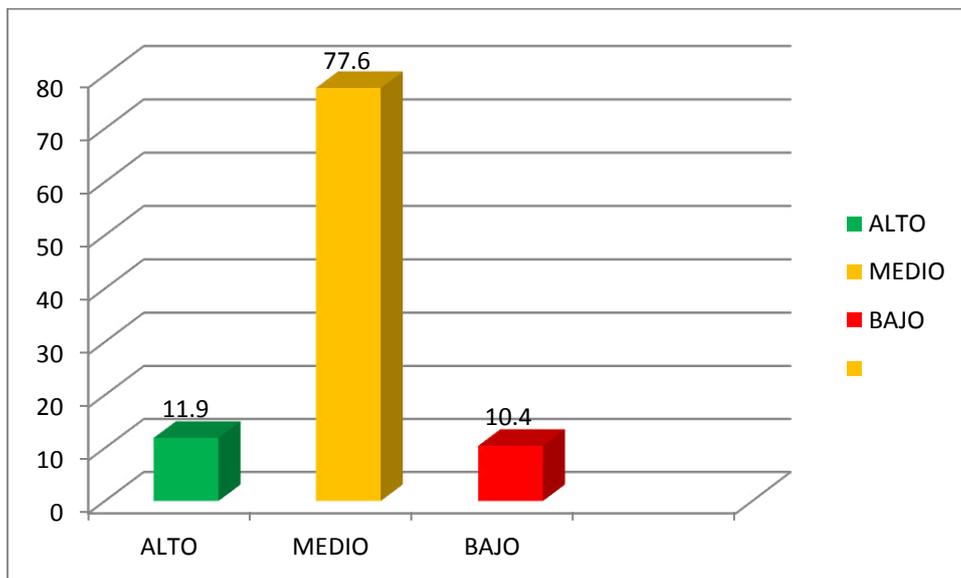
Posterior a la recolección de datos, éstos fueron procesados y posteriormente presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación de los datos considerando el marco teórico. Así se tiene que:

4.1. RESULTADOS

Con respecto a los datos generales; los profesionales de enfermería que laboran en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2016, incluidos en el estudio del 100% (67) tienen en su mayoría estudios de segunda especialidad que es el 82.1 % (55); la gran mayoría son mujeres 94.0% (64). Con respecto a la modalidad laboral se encuentra que el 80.6% (54) tienen contrato indeterminado; con edades de 31 a 45 años (65.7%) y mayores de 45 años (31.3%) y la mayoría simple de 11 a 20 años de ejercicio profesional (52.2%) el cual fue en el servicio del centro quirúrgico (50.7%). (Ver anexo)

GRÁFICO N° 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO. HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. LIMA – PERÚ 2016

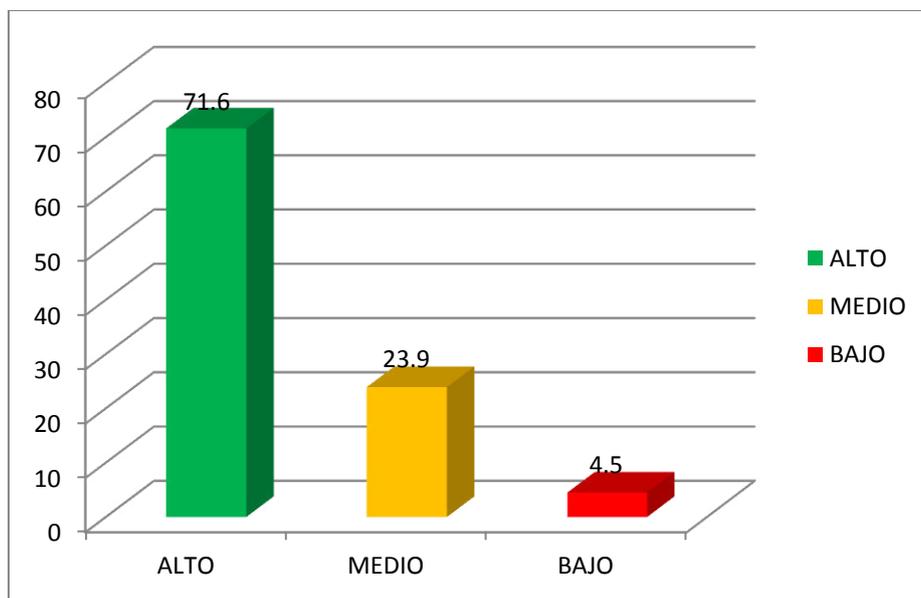


Fuente: Encuesta realizada en el servicio de centro quirúrgico del HNASS. 2016

En general el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren es valorado como medio (77.6%) para la mayoría de las enfermeras.

GRÁFICO Nº 2

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO SEGÚN LA DIMENSIÓN: DESARROLLO DE TAREAS HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN LIMA –PERU 2016

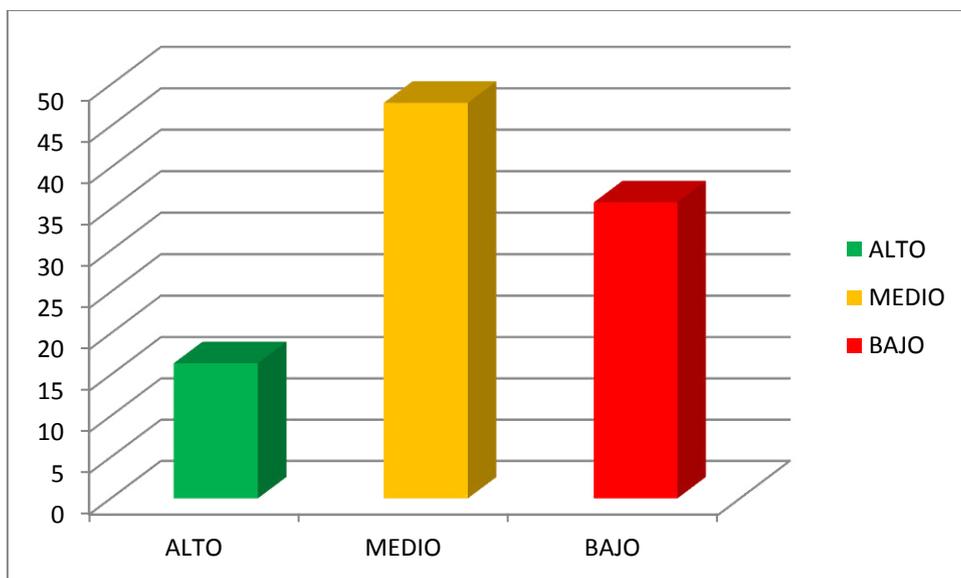


Fuente: Encuesta realizada en el servicio de centro quirúrgico del HNAS. 2016

D1. La satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas es alta para el 71,6% a media con 23.9%, ellos referidos al conocimiento de los objetivos, desarrolla de habilidades la valoración del cumplimiento de las tareas y su participación en el trabajo.

GRÁFICO N° 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN DIMENSIÓN: CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. LIMA – PERÚ 2016

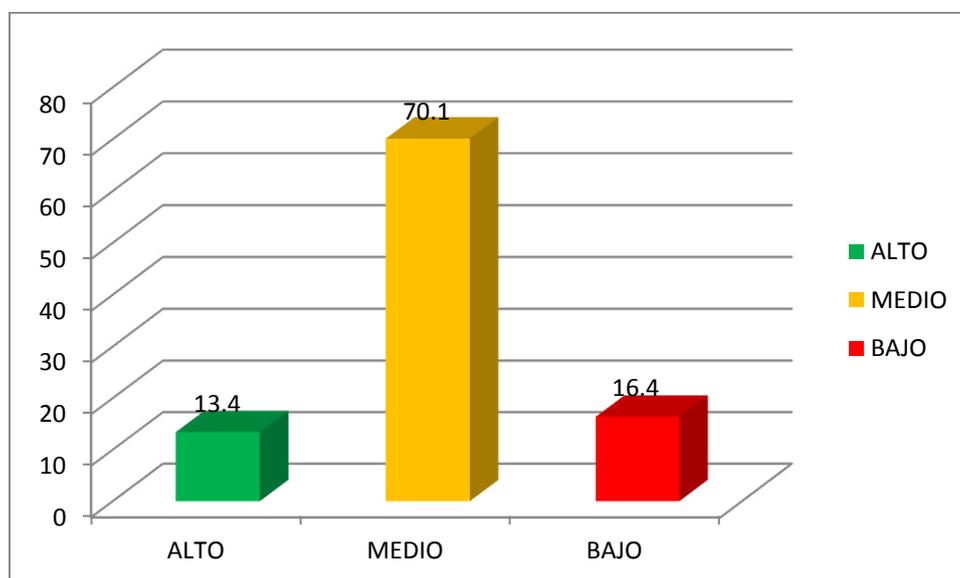


Fuente: Encuesta realizada en el servicio de centro quirúrgico del HNAS. 2016

D2. La satisfacción laboral respecto a la dimensión condiciones físicas y materiales, es medio (47.8%) a bajo (35.8%) para la mayoría esto es el 83.6%. Se evidencia que la distribución física inadecuada del ambiente para la realización de las actividades laborales, resultando incómodo e impidiendo el buen desempeño de las actividades laborales.

GRÁFICO Nº 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN DIMENSIÓN: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. LIMA – PERÚ 2016

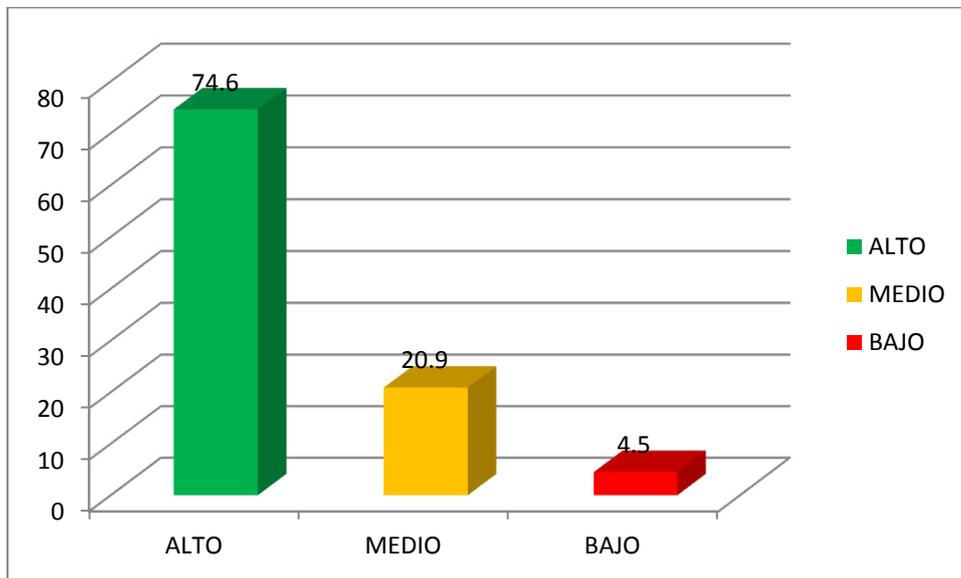


Fuente: Encuesta realizada en el servicio de centro quirúrgico del HNASS. 2016

D3. La satisfacción laboral respecto a la dimensión: las políticas administrativas para la mayoría (70.1%) fue calificado como medio, siendo los mejores respecto al conocimiento de las políticas, la gratificación en la identificación al nombre de la institución y la políticas de los horarios.

GRÁFICO Nº 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. LIMA – PERÚ 2016

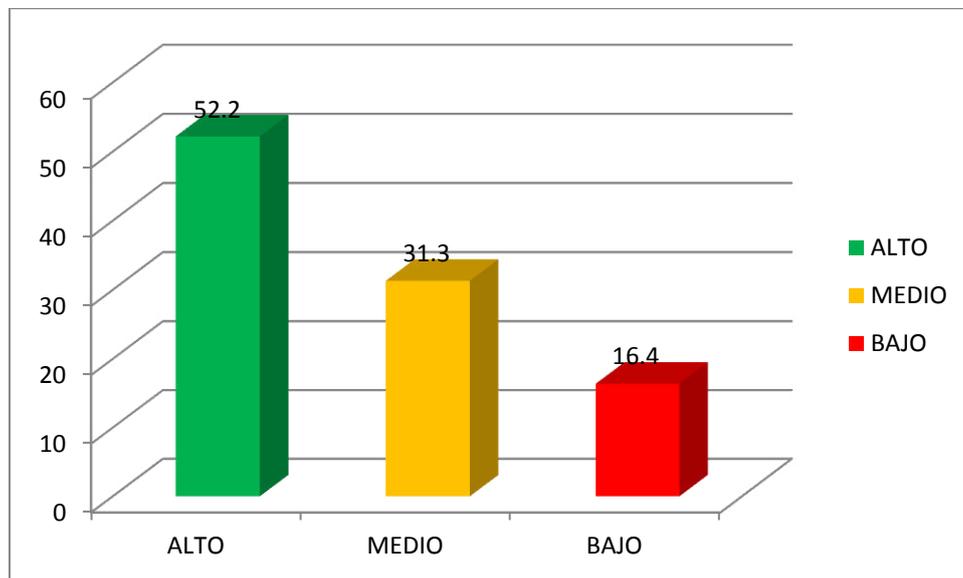


Fuente: Encuesta realizada en el servicio de centro quirúrgico del HNASS. 2016

D4. La satisfacción laboral respecto a la dimensión: desarrollo personal para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser así como la satisfacción por las actividades que realiza en el trabajo.

GRÁFICO Nº 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. LIMA – PERÚ 2016

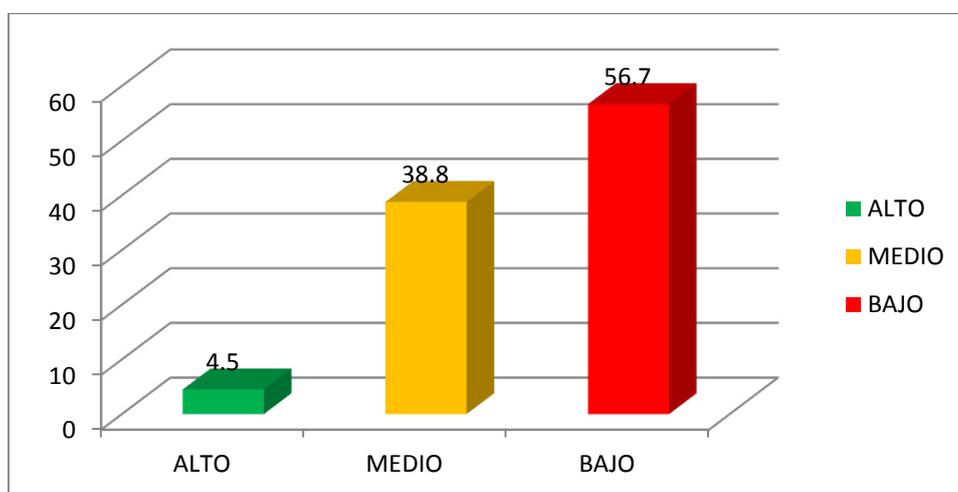


Fuente: Encuesta realizada en el servicio de centro quirúrgico del HNASS. 2016

D5. La satisfacción laboral respecto a la dimensión: relaciones sociales en el trabajo, para la mayoría (50.2%) fue calificada como alta especialmente a la que reconocen la disposición de los compañeros de labor a ayudarse mutuamente para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.

GRÁFICO N° 7

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO
SEGÚN DIMENSIÓN: BENEFICIOS SOCIALES Y/O
REMUNERATIVOS HOSPITAL NACIONAL
ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN.
LIMA – PERÚ
2016**



Fuente: Encuesta realizada en el servicio de centro quirúrgico del HNASS. 2016

D6. La satisfacción laboral respecto a la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja y está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y a la percepción una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales.

4.2. DISCUSION

A la luz de los resultados se exponen la siguiente información estadística y teórica del estudio realizado:

La enfermería es una profesión dinámica y práctica que cambia constantemente; es una de las profesiones de asistencia que ha sido ejercida básicamente por mujeres en su mayoría, aunque en los últimos años ha ido en aumento en gran parte con la imagen del país al que pertenece.

La satisfacción laboral, es el grado de conformidad laboral de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones, esto puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Según la variable del 100% de la muestra, el 77.6% para la mayoría de la enfermeras el nivel de satisfacción laboral en centro quirúrgico es valorada como medio. Este resultado se acerca a la investigación realizada por Cabezas, S; titulada: Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN, Lima, llegando a la conclusión que un porcentaje considerable de enfermeras tienen un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo.
(7)

Para Robbins, “La satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además, afirma que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la medida en que la personalidad concuerde con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos”.

Por lo expuesto, se concluye que a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso de trabajador y mayor motivación; en cambio

cuando el grado de satisfacción es bajo, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral se tuvo como resultado lo siguiente: del 100% de la muestra en la dimensión desarrollo de tareas la satisfacción laboral es alta 71,6%, a media con 23.9%. El desempeño de tareas en el área laboral depende de la valoración con la que se asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. La investigación realizada por Vásquez, S; titulada: “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza”, guarda relación con los resultados obtenidos y que llegó a la siguiente conclusión: que el 48% (25) de las enfermeras presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más del 50 por ciento de las profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones de identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de las tareas. Acerca de la satisfacción laboral el 53.8%(28) de las enfermeras (os) tuvieron nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40 por ciento de dichos profesionales presentaron nivel medio, destacando los factores de desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentan tendencias al alto nivel y el factor condiciones físicas y/o confort presentan niveles de satisfacción que oscila entre alta a baja.⁽¹³⁾

El desarrollo de tareas en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones. Por lo tanto el desarrollo de tareas, no solo necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. Guillén, manifiesta que los gestores y los profesionales de recursos humanos supervisan el progreso de los empleados a través de evaluaciones anuales y reuniones uno a uno con los miembros del personal que se encuentra a su cargo.⁽³⁶⁾

Por lo que se concluye, que un porcentaje considerable de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, tienen un nivel de satisfacción laboral media en la dimensión desarrollo de tareas referidos al conocimiento de los objetivos, desarrollo de habilidades, la valoración del cumplimiento de las tareas y su participación en el trabajo.

Dentro de las dimensiones condiciones físicas y materiales, se considera el confort, que esta dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden en los ambientes; los materiales disponibles para trabajar. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por la comodidad personal como para llevar a cabo su trabajo diario.

El resultado obtenido sobre la dimensión condiciones físicas y materiales es medio (47%) a baja (35.8%) para la mayoría esto es el 83.6%, ello esta referido a la distribución inadecuada del ambiente para la realización de las actividades laborales resultando incómodo e impidiendo el buen desempeño de las

actividades laborales. Vásquez, S; realizo su investigación titulada: “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza – Lima”; llegando a la conclusión: los factores de desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentan tendencias al alto nivel y el factor condiciones físicas y/o confort presentan niveles de satisfacción que oscila entre alta a baja.⁽¹³⁾

Según Chiavenato, manifiesta que las **condiciones físicas y/o materiales**; son el área interdisciplinaria estrechamente vinculada con la seguridad, la calidad de vida y la salud dentro del trabajo. Las condiciones de trabajo son cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyéndose además de los aspectos ambientales y los tecnológicos las cuestiones que tienen que ver con la organización y ordenación del trabajo.⁽³³⁾ La Ley del Enfermero Peruano, en el Art.11 (inciso d) la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas; asimismo, las condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.⁽³⁴⁾ Por lo que se evidencia en la dimensión condiciones físicas y materiales, que la mayoría de los profesionales de enfermería de centro quirúrgico tienen un nivel de satisfacción laboral de media a baja, referido a que el ambiente donde trabajan no es confortable, y la comodidad que les ofrece el ambiente de su trabajo no es la adecuada.

Las políticas administrativas, son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos; a su vez

debe de ser coherente y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Al respecto, MEJIA, manifiesta que las **Políticas Administrativas:** Es el plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación; ya que está constituida por personas y son ellas que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización y que deben de desempeñar las funciones que se les ha asignado y toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo que se ha fijado la organización.⁽³⁵⁾

Para ANAYA, llevó a cabo la investigación titulada:” Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital Félix Torreadla, Es Salud, Ica”: Llegó a la conclusión que la mayoría del personal de enfermería del centro quirúrgico se encuentra satisfecho y medianamente satisfecho sobre su horario de trabajo, tendiente a insatisfecho. En cuanto a sus recursos dotados para el desarrollo se evidencia que la mitad se encuentra insatisfecha y sólo un mínimo se encuentra satisfecho. En relación a la protección de la salud se observa que la mitad del personal se encuentra medianamente satisfecho y sólo un mínimo alarmante se encuentra satisfecho , en cuanto a la participación de la organización la mitad se encuentra medianamente satisfecho y también un mínimo satisfecho y en relación a su capacitación la mayoría del personal de enfermería se encuentra satisfecho , con estas cifras indican que no hay capacitación para el personal ya que se necesita estar actualizado para brindar buena atención a los pacientes.⁽⁹⁾

La satisfacción laboral respecto a la dimensión: las políticas administrativas para la mayoría (70.1%) fue calificado como medio, siendo los mejores respecto al conocimiento de las políticas, la gratificación en la identificación al nombre de la institución y la políticas de los horarios.

La satisfacción laboral respecto a la dimensión: desarrollo personal para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser así como la satisfacción por las actividades que realiza en el trabajo. Al respecto Guillen (2006) en su libro: "La satisfacción Laboral en relación con el comportamiento", manifiesta que el **Desarrollo personal**; aquella en la que el individuo se siente tranquilo consigo mismo, y es muy probable que también lo esté con su entorno personal y laboral. El trabajador goza de salud y de equilibrio emocional para poder rendir de forma más exitosa y productiva. Para CABEZAS S, que realizó la investigación titulada: "Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN, en Lima"; llegando a la conclusión que un porcentaje considerable de enfermeras tienen un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene una satisfacción de media a baja, en la dimensión beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras y es grato la disposición del jefe cuando se le pide alguna consulta y un porcentaje considera que tiene un nivel de satisfacción laboral medio en la dimensión condiciones físicas, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido a que el lugar donde trabajan es confortable, disfrutan de la labor que realiza.⁽⁷⁾

La satisfacción laboral respecto a la dimensión: relaciones sociales en el trabajo, para la mayoría (50.2%) fue calificada como alta especialmente en la que reconocen la disposición de los compañeros de labor a ayudarse mutuamente para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. Para ROBBINS, manifiesta que las **Relaciones Sociales e interpersonales**, de alguna manera, establecen las pautas de la

cultura de grupo y su transmisión a través del proceso de socialización, fomentando la percepción, la motivación, el aprendizaje y las creencias.⁽²⁴⁾ Las buenas relaciones interpersonales se refieren a la interacción del personal al interior del establecimiento de salud y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad; es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas, el crecimiento de la persona, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben el servicio.

La satisfacción laboral respecto a la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja y está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y a la percepción de una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales. Al respecto MEJIA, manifiesta que los **Beneficios Sociales**, son los pagos financieros indirectos ofrecidos a los empleados, incluyendo seguridad, vacaciones, pensiones y planes de educación. Los beneficios sociales son como las comodidades, facilidades, ventajas y servicios sociales que la empresa ofrece a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones; todo ello constituye la denominada remuneración directa concedida a todos los empleados como condición de empleo. Independientemente del cargo ocupado en conjunción con la denominada remuneración indirecta; que es salario específico para el cargo ocupado, en función de la evaluación del cargo o del desempeño del ocupante. Los beneficios son recompensas no financieras a que el empleado tiene derecho por pertenecer a la organización, y se ofrecen para atraer y mantener a los empleados, los beneficios sociales están

estrechamente relacionados con aspectos de la responsabilidad social de la organización.⁽³⁵⁾

Para HERRERA y colaboradores, que realizaron la investigación titulada: “Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería – Colombia”; concluyeron que la remuneración guarda relación con la insatisfacción, la estabilidad laboral mejora la sensación de satisfacción intrínseca⁽²²⁾.

Mientras tanto para JARAMILLO y colaboradores, con su investigación titulada: “Satisfacción laboral del Enfermero(a). Servicio Medicina Interna. Hospital (IVSS) “Dr. Héctor NouelJoubert” – Bolivia; concluyeron que: El grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relación interpersonales la mayoría contestó estar muy satisfecho con sus compañero, con el trabajo que realiza, con el supervisor de área y la toma de decisiones; en cuanto al ambiente físico de trabajo la mayoría contestaron estar poco satisfecho con el área de descanso y con las normas de bioseguridad ya que no se llevan a cabo por la falta de material médico quirúrgico; la mayoría del personal respondieron estar muy satisfecho con el salario, beneficios y disfrute médicos, pero en cuanto al ascenso en el área la mayoría respondieron estar poco satisfecho.⁽¹⁷⁾

CALIXTO, en su investigación titulada: “Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría del hospital nacional Cayetano Heredia – Lima”; concluye que: El nivel de satisfacción laboral de las Enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia, en su mayoría es medio a bajo referido a que el trabajo actual no está bien organizado, los directivos toman decisiones sin considerar la opinión de los trabajadores, el procedimiento para resolver los reclamos no es adecuado, al ambiente laboral no permite expresar opiniones sin temor a represalias y el sueldo no es equitativo; seguido de un porcentaje

considerable que tiene satisfacción alta que está dado por que siente que puede adaptarse a las condiciones laborales, los jefes buscan soluciones de manera creativa e innovación, los compañeros están dispuestos a colaborar, es gratificante y un prestigio trabajar en la institución y el sueldo es adecuado al trabajo que realiza.⁽¹⁰⁾

Por lo tanto se concluye que, la satisfacción laboral de enfermería está condicionada por múltiples factores entre la que se encuentra la de carácter extrínseco según lo señala la teoría de los factores de Herzberg, en la que menciona que los aspectos que se encuentran en el ambiente y en las condiciones en la cual el profesional de enfermería desempeña sus funciones. Cabe señalar que la satisfacción laboral ha sido reportada como el factor importante en la relación a la intención de abandonar el trabajo y por ende la organización de la cual forma parte.

Por ello es un reto en la actualidad el de generar estrategias que van desde las organizaciones de salud que promuevan la retención de los profesionales de enfermería y que permitan que se lleve un buen trabajo, entendido este desde la enfermería como el trabajo que es técnica y científicamente eficaz, moral y socialmente responsable.

CAPITULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En general el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo 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.
- En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas es alta el 71,6% a media con 23.9%, habiendo obtenido mayor puntuación referidos al conocimiento de los objetivos, desarrolla de habilidades, la valoración del cumplimiento de las tareas y su participación en el trabajo se sienten complacidos con las actividades que realizan ,y obteniendo bajo puntaje , dando a entender que el servicio se encuentra mal organizado y falta de información oportuna y adecuada sobre el desempeño y resultados alcanzados.

- La satisfacción laboral respecto a la dimensión condiciones físicas y materiales, es medio (47.8%) a bajo (35.8%) para la mayoría esto es el 83.6%. La distribución física inadecuada del ambiente para la realización de las actividades laborales, resultando incómodo e impidiendo el buen desempeño de las actividades laborales.
- La satisfacción laboral respecto a la dimensión: las políticas administrativas para la mayoría (70.1%) fue calificado como medio, siendo los mejores sobre el conocimiento de las políticas, la gratificación en la identificación al nombre de la institución y la políticas de los horarios.
- La satisfacción laboral respecto a la dimensión: desarrollo personal para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser, así como la satisfacción por las actividades que realiza en el trabajo.
- La satisfacción laboral en la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja y está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y a la percepción una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, utilice la información del estudio para conocer la realidad laboral de los servicios; plantear estrategias que mejoren el nivel de satisfacción de las

Enfermeras de centro quirúrgico, mediante talleres y cursos de capacitación.

- Realizar más adelante estudios comparativos con la nuevas mejoras de infraestructura del servicio de centro quirúrgico; ya que esto nos llevará a obtener información fehaciente, y si los cambios realizados por EsSalud repercuten positivamente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la dimensión de condiciones físicas y materiales.
- Coordinar con la Gerencia local de la institución las necesidades del servicio y que un personal de enfermería con experiencia esté presente en toda modificación de las necesidades del servicio.
- Reiterar propuesta de integración entre los trabajadores de la institución; el compañerismo es un aspecto muy débil que se debe atacar, ya que no solo afecta a los individuos en si sino, a toda la organización, esto puede eliminar por completo el trabajo en equipo.
- Que la jefatura de servicio realice coordinaciones con la institución con el fin que brinden el material necesario y adecuado para proteger la salud del personal de enfermería y del paciente mismo

5.3. LIMITACIONES

Los resultados y conclusiones encontrados en el estudio solo son generalizables para la población de estudio que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren; sin embargo puede ser comparado con poblaciones con características similares.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Organización Mundial de la Salud. (2002)
- (2) Amaya. Z; Romero, G. Rios.V. (2011). Satisfacción Laboral. San Miguel. España. Edic.1; Edit. UNIVO.
- (3) Tarco R, Saco; Paredes S; Martínez C. (2003). Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de La Red Quispicanchis-Acomayo. Cusco. Pág. 12-36-46
- (4) Chávez, P; Ramos, W; Galarza, C. (2006). Nivel de Satisfacción del usuario en los Consultorios de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima.
- (5) Vásquez, S. (2006). “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza” (Tesis de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional de San Marcos - UNMSM, Lima – Perú.
- (6) Briceño, Cheglio, Yolanda (2010). Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico. Hospital Nacional Santa Rosa (Tesis de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- (7) Serón Cabezas, N. (2010). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. INEN. (Tesis de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

- (8) MontezaChanduvi, N. (2010) Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras en centro quirúrgico. Hospital Nacional Almanzor AguinazaAsenjo - EsSalud,Chiclayo.(Tesis de Maestría).Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- (9) Anaya Huamaní, J. (2010). Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico. Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez. EsSalud. Ica. (Tesis de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2010.
- (10) Calixto Santiago, A. (2009). Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría. Hospital Nacional Cayetano Heredia. (Tesis de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- (11) Paredes Gutiérrez, Reyna. (2010). Nivel de satisfacción laboral del enfermero (a) asistencial durante la atención brindada a los pacientes en el servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Yrigoyen-EsSalud (Tesis de Especialista).Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- (12) Chalco Cupe, (2009). Grado de satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia. Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz (Tesis de Especialista).Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- (13) Vásquez Sosa, Sheyla (2009). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería. Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

- (14) Viera, A; Cisneros, N. (2005). Factores de motivación e insatisfacción en El trabajo del enfermero. Ver. esc. enferm. USP v.39n.1.São Paulo. Brazil.
- (15) Paredes, R. (2006). Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del hospital "Don Pedro Emilio Carrillo". (Tesis de Especialista). Universidad Católica Andrés Bello. Valera estado Trujillo - España.
- (16) García, L. (2012). Sistemas Automatizados de Satisfacción del Cliente, España: editorial académica española.
- (17) Jaramillo M, Yexi. (2010) Satisfacción laboral del enfermero (a). Servicio de medicina interna. Hospital "Dr. Héctor NouelJoubert" Ciudad Bolívar. (Tesis de Licenciado de Enfermería).Universidad de Oriente. Venezuela.
- (18) Ponce Gómez, J; Reyes Morales, H; Ponce Gómez, G (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- (19) Hernández Ledesma, Y; Aguirre Raya, D; Díaz D, Bárbara; Carlos Curbelo, J. (2009). Inferencia de Satisfacción Laboral en Enfermeras de la atención primariaMunicipio Pinar del Río. (Tesis de Magister). Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río. La Habana, Cuba.
- (20) Cifuentes Rodríguez, J. (2012)Satisfacción laboral de enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Colombia. Colombia.

- (21) Molina Linde, Máximo; Avalos Martínez, Francisco; Valderrama Orbegoso, Laura; Uribe Rodríguez, Ana, Tesis descriptiva Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería. Hospital Médico Quirúrgico “Virgen de las Nieves” (Tesis de Licenciatura), Granda. España.2009.
- (22) Herrera Amaya, G; Manrique Abril; F. (2009). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. Hospital de Tercer Nivel. Tunja (Tesis de Magister).Universidad de la Sabana Colombia. Colombia.
- (23) Ríos Riskey, M; Godoy Fernández, C. (2008). Satisfacción laboral en un colectivo de enfermería de urgencias. Sociedad española de enfermería de urgencias y emergencias – SEEUE, Segunda época N° 0 julio, agosto. España. www.enfermeriadeurgencias.com
- (24) Robbins Stephen P; Timothy A. Judge. (2010) Comportamiento Organizacional. EdicDécima. D.R., Pearson Educación de México. S.A de CV. Atlacomilco. Pág. 100.
- (25) Hannoun, Georgina (2011). Satisfacción Laboral (Tesis de Licenciatura), Universidad de Cuyo – Mendoza. Argentina.
- (26) Weinert, Ansfried.(1985) “Manual de psicología de la organización”: La conducta humana en las organizaciones. Barcelona. Pág. 297 – 298
- (27) Locke E (1986). La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. Manual de Psicología Industrial y Organizacional, Chicago. Edit. Dunnette. Pág. 13, 15

- (28) Gracia. A. Ovejero.A (2000). Feedback. Laboral y satisfacción. Universidad de Oviedo .España.
- (29) Gibson, J. (1996). “Las organizaciones”, Edic. 8^{ava}; Edit. McGraw Hill, Madrid. Pág. 138
- (30) Muñoz, A. (1990). “Satisfacción e insatisfacción en el trabajo” (Tesis Doctoral). Universidad Complutense. Madrid. Pág. 76. España.
- (31) Herzberg, F. (2011). Teoría de los dos factores.http://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf.
- (32) Organización Internacional del Trabajo - OIT(2003)Declaración Universal de los Derechos Humanos. 3 del artículo 23.
- (33) Colegio de Enfermeros del Perú (2002). Ley de Trabajo de la Enfermera (o). N^a 27669. Art II, Inciso D. Lima, Perú.
- (34) Chiavenato, Idalberto. (2000) Administración de recursos humanos. Edic.5^{ta}Edit .McGraw Hill., Colombia.Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/>.
- (35) Mejia, B. (2004) “Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud”. 4 ta Edición Editorial MD – MSP: Colombia.
- (36) Guillén, N(2006) La satisfacción laboral en relación con el comportamiento. Editorial San Marcos: Lima.

- (37) Serón Cabezas, N(2010) Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. INEN (Tesis de Especialista)Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- (38) Ministerio de Salud (2000) "Normas Técnicas para proyectos de arquitectura y equipamiento de las unidades de centro quirúrgico". Dirección General de salud de las personas. Lima – Perú.
- (39) AlonsoCalderón(1999)Estudiodelasposiblesrelacionesentreelabsentismolaboralyel gradodeinsatisfacciónprofesionalenlaadministraciónpública.Rev. MapfreMedicina. Vol.10N°1.
- (40) Organización Mundial de la Salud. (2002)Disponible en:
<http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/julio/pagina6.html>.
- (41) <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/pr79/es/index.html>.
- (42) Ministerio de Salud - MINSA (2002) Dirección general de salud de las personas. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención.Lima – Perú.

BIBLIOGRAFÍA

AMAYA, Z.; Romero, G. &Rios, V. (2011). Satisfacción Laboral. San Miguel (España): UNIVO.

ANAYA, H. J. (2010). Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico. Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez. EsSalud. Ica. (Tesis de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

BRICEÑO, Ch. Y. (2010). Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico. Hospital Nacional Santa Rosa (Tesis de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

CALDERÓN, A. (1999) Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública, Rev. Mapfre Medicina. 10(1).

Calixto, S. A. (2009). Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría. Hospital Nacional Cayetano Heredia. (Tesis de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

CHALCO, C. (2009). Grado de satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia. Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz (Tesis de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

CHÁVEZ, P.; Ramos, W. & Galarza, C. (2006). Nivel de Satisfacción del usuario en los Consultorios de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima. (Tesis de Especialista) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia: McGraw-Hill. Disponible en : <http://es.scribd.com/doc/>.

CIFUENTES, R. J. (2012). Satisfacción laboral de enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

GARCÍA, L. (2012). Sistemas Automatizados de Satisfacción del Cliente. España: editorial académica española.

GIBSON, J. (1996). Las organizaciones. Madrid : Mc Graw Hill.

GRACIA, A. & Ovejero, A. (2000). Feedback Laboral y satisfacción. España : Universidad de Oviedo.

GUILLÉN, N. (2006) La satisfacción laboral en relación con el comportamiento. Lima : Editorial San Marcos.

HANNOUN, G. (2011). Satisfacción Laboral (Tesis de Licenciatura), Universidad de Cuyo, Mendoza-Argentina.

HERNÁNDEZ, L. Y. et al. (2009). Inferencia de Satisfacción Laboral en Enfermeras de la atención primaria Municipio Pinar del Río. (Tesis de Magister). Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, La Habana-Cuba.

HERRERA, A. G. & Manrique, A. F. (2009). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. Hospital de Tercer Nivel. Tunja (Tesis de Magister).Universidad de la Sabana Colombia, Colombia.

HERZBERG, F. (2011). Teoría de los dos factores. Recuperado de:http://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf

JARAMILLO, M. Y. (2010). Satisfacción laboral del enfermero (a). Servicio de medicina interna. Hospital Dr. Héctor NouelJoubert Ciudad Bolívar. (Tesis de Licenciado de Enfermería).Universidad de Oriente, Venezuela.

LEY N°27669. Congreso de la República, Lima, Perú. 15 de febrero de 2002.

LOCKE, E. (1986). La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. Manual de Psicología Industrial y Organizacional. Chicago: Dunnette.

MEJIA, B. (2004). Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Colombia: Editorial MD – MSP.

MINISTERIO DE SALUD - MINSA. (2000). Normas Técnicas para proyectos de arquitectura y equipamiento de las unidades de centro quirúrgico. Lima: Dirección General de salud de las personas.

MINISTERIO DE SALUD - MINSA (2002). Encuesta de satisfacción del personal de salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. Lima, Dirección general de salud de las personas.

MONTEZA, Ch. N. (2010). Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras en centro quirúrgico. Hospital Nacional Almanzor AguinazaAsenjo - EsSalud, Chiclayo. (Tesis de Maestría).Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

MOLINA, L.; Máximo, A. et al. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería. Hospital Médico Quirúrgico Virgen de las Nieves. (Tesis de Licenciatura). Granada, España.

MUÑOZ, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo (Tesis Doctoral). Universidad Complutense, Madrid.

Organización Internacional del Trabajo – OIT. (2003). Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Organización Mundial de la Salud. (2002). Día mundial de la vista: 10 de octubre. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/pr79/es/index.htm>

!

RIOS, I. & Godoy, C. (2008). Satisfacción laboral en un colectivo de enfermería de urgencias. Recuperado de: <http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/julio/pagina6.html>

PAREDES, G. R. (2010). Nivel de satisfacción laboral del enfermero (a) asistencial durante la atención brindada a los pacientes en el servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Yrigoyen-EsSalud (Tesis de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

PAREDES, R. (2006). Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del hospital Don Pedro Emilio Carrillo. (Tesis de Especialista). Universidad Católica Andrés Bello, Valera estado Trujillo - España.

PONCE, G. J.; Reyes, M. H. & Ponce, G. G. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, México.

RÍOS, R. M. & Godoy, F. C. (2008). Satisfacción laboral en un colectivo de enfermería de urgencias. Sociedad española de enfermería de urgencias y emergencias. SEEUE, Segunda época (0). Recuperado de: www.enfermeriadeurgencias.com

ROBBIN, S. P. & Timothy A. J. (2010) Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.

SERÓN, C.N. (2010). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. INEN. (Tesis de Especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

TARCO, R. S.; Paredes, S. & Martínez, C. (2003). Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de La Red Quispicanchis- Acomayo. Cusco.

VÁSQUEZ, S. (2006). Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de Licenciatura en Enfermería). Universidad Nacional de San Marcos, Lima.

VIERIA, A.; Cisneros, N. (2005). Factores de motivación e insatisfacción en El trabajo del enfermero. Ver. esc. enferm. USP 39(1).

WEINERT, A. (1985). Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones. Barcelona: Herder.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO		PÁG.
A	Operacionalización de Variables	78
B	Instrumento	80
C	Consentimiento Informado	84
D	Datos Generales del Profesional de Enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud – 2016. Lima - Perú	85
E	Estadísticos descriptivos de la valoración de las dimensiones de la satisfacción Laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. 2016.	88
F	Nivel de Satisfacción Laboral del profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. 2016	89

ANEXO "A"

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud- Callao. Junio – Setiembre. 2016</p>	<p>La satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción ⁽²⁷⁾</p>	<p>Es el grado de conformidad de las enfermeras respecto a su entorno de trabajo en la sala de operaciones, que surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas de las enfermeras de centro quirúrgico en el hospital Alberto sabogal.</p> <p>La cual será medida con un cuestionario tipo Licker, cuya valor final será alto, medio y bajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de tareas. • Condiciones físicas y materiales. • Políticas Administrativas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo Actual. - Funciones del trabajo - Trabajo en general. - Seguridad - Interacción con el jefe. - Ambiente de trabajo. - Desempeño de funciones.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud- Callao. Junio – Setiembre. 2016</p>	<p>La satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción ⁽²⁷⁾</p>	<p>Es el grado de conformidad de las enfermeras respecto a su entorno de trabajo en la sala de operaciones, que surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas de las enfermeras de centro quirúrgico en el hospital Alberto sabogal.</p> <p>La cual será medida con un cuestionario tipo Licker, cuya valor final será alto, medio y bajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo personal • Relaciones Sociales. • Beneficios sociales y/o remuneración 	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de trabajo. - Entorno laboral. - Interrelaciones con los compañeros de trabajo. - Remuneraciones y/o incentivos.



ANEXO "B"

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO TIPO LIKER

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO. HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" según corresponda.

* **Cargo:** Enfermera con especialidad ()

Enfermera sin especialidad ()

Enfermera con Maestría ()

* **Género:** Femenino () Masculino ()

* **Condición Laboral:** Nombrado () Contratado Indeterminado ()

Contrato Fijo () Contrato CAS ()

* **Edad:** 25 a 30 () 31 a 45 años () 46 años a + ()

* **Tiempo de servicio en el HASS:** 2 a 4 años () 5 a 10 años ()

11 a 20 años () 21 años a + ()

* **Años de servicio en Centro Quirúrgico:** 2 a 4 años () 5 a 10 años ()

11 a 20 años () 21 años a + ()

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

CODIGO	ESTOY
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Encuesta: Satisfacción Laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE	TOTALMENTE DE ACUERDO	MAYORMENTE DE ACUERDO	INDIFERENTE	POCAS VECES DE ACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
Trabajo Actual							
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1	
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1	
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1	
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1	
Funciones de Trabajo							
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad.	5	4	3	2	1	
6	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	5	4	3	2	1	
Trabajo en general							
7	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1	
8	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1	
9	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	5	4	3	2	1	
Seguridad							
10	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.	5	4	3	2	1	
11	El ambiente físico donde laboro es cómodo.	5	4	3	2	1	

12	Existen las comodidades para el buen desempeño en las labores diarias.	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
13	El Jefe inmediato generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
14	Los jefes de servicio solucionan los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
15	Los Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
16	Los Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del servicio.	5	4	3	2	1
17	Los jefes del servicio hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
18	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
19	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	5	4	3	2	1
20	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
21	El nombre y prestigio de EsSALUD es gratificante para mí.	5	4	3	2	1
Desempeño de funciones						
22	Estoy de acuerdo con el horario de trabajo.	5	4	3	2	1
23	El salario que percibo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
	Tengo suficiente oportunidad para recibir					

24	capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
25	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	5	4	3	2	1
Entorno Laboral						
26	El trabajo que realizo es justo para mi manera ser.	5	4	3	2	1
27	Disfruto de cada labor que realizo en el trabajo.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
28	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
29	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Remunerac. e incentivos						
30	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
31	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
32	Existe distribución equitativa de las capacitaciones institucionales.	5	4	3	2	1

ANEXO "C"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO. HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. EsSALUD. CALLAO - 2016

Yo, Lic. ELIZABETH MILAGROS MORALES CARCELEN, quien está realizando un estudio al que usted está permitiendo participar sobre determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud, 2016.

Si acepta participar en el presente estudio se le dirá que firme la hoja dando su consentimiento informado a fin que responda con veracidad las preguntas de la encuesta. Dicha encuesta consta de 32 ítems, para ser llenado con un tiempo estimado de aproximadamente de 20 a 30 minutos.

Con su participación colaborará a que se desarrolle el presente estudio y los resultados obtenidos servirán para lograr mejorar las deficiencias encontradas. Asimismo, la información vertida por usted es absolutamente confidencial y anónima, solo será de uso exclusivo de la investigadora; recordándole que nadie le obliga a ser parte de ella; y no habrá inconveniente alguno si decide no participar.

Firma del participante

N^o D.N.I

ANEXO “D”

ESTUDIOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. 2016

Tabla N° 1

Estudios	N°	%
Especialidad	55	82.1
Maestría	3	4.5
Maestría y especialidad	6	9.0
Sin pos grado	3	4.5
TOTAL	67	100.0

Fuente: Encuesta realizada en Centro Quirúrgico HNASS. 2016

GÉNERO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. 2016

Tabla N° 2

Género	N°	%
Femenino	64	94.0
Masculino	3	6.0
TOTAL	67	100.0

Fuente: Encuesta realizada en Centro Quirúrgico HNASS. 2016

**CONDICIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO
HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. 2016**

Tabla Nº 3

Condición laboral	Nº	%
Contrato indeterminado	54	80.6
CAS	10	14.9
Nombrado	3	4.5
TOTAL	67	100.0

Fuente: Encuesta realizada en Centro Quirúrgico HNASS. 2016

**EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO
HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. 2016**

Tabla Nº 4

Grupo etáreo	Nº	%
25 a 30 años	2	3.0
31 a 45 años	44	65.7
46 a más años	21	31.3
TOTAL	67	100.0

Fuente: Encuesta realizada en Centro Quirúrgico HNASS. 2016

**TIEMPO DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO
QUIRÚRGICO
HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. 2016**

Tabla N° 5

Tiempo en el servicio	N°	%
2 a 4 años	8	11.9
5 a 10 años	17	25.4
11 a 20 años	35	52.2
21 a más	7	10.4
TOTAL	67	100.0

Fuente: Encuesta realizada en Centro Quirúrgico HNASS. 2016

**TIEMPO DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO
QUIRÚRGICO
HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. 2016**

Tabla N° 6

Tiempo en Centro Quirúrgico	N°	%
2 a 4 años	7	10.4
5 a 10 años	21	31.3
11 a 20 años	34	50.7
21 a más	5	7.5
TOTAL	67	100.0

Fuente: Encuesta realizada en Centro Quirúrgico HNASS. 2016

ANEXO "E"

Estadísticos descriptivos de la valoración de las dimensiones de la satisfacción Laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. 2016.

DIMENSIÓN	D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL
X	21.99	16.46	31.21	12.79	6.51	6.31	95.27
d.s.	3.40	3.89	7.31	2.67	1.95	2.81	16.99
Vmax	28	24	48	18	10	15	129
Vmin	12	8	15	5	2	3	54
Mo	24	14	29	14	8	3	97
Rango	6 a 30	6 a 30	11 a 55	4 a 20	2 a 10	3 a 15	32 a 160
Valor medio del rango	18	18	33	12	6	9	96

X = promedio.

d.s. = desviación estándar.

V max = valor máximo

obtenido.

V min = valor mínimo obtenido.

Mo = la moda.

D1= Dimensión: desarrollo de tareas.

D2= Dimensión: condiciones físicas y materiales

D3 = Dimensión: políticas administrativas.

D4 = Dimensión: desarrollo personal.

D5= Dimensión: relaciones sociales.

D6 = Dimensión: beneficios sociales y/o remuneración.

ANEXO “F”

Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. 2016.

NIVEL ESCALA LIKERT	DIMENSIONES DE LA NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL												TOTAL	
	D1		D2		D3		D4		D5		D6			
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ALTO	48	71.6	11	16.4	9	13.4	50	74.6	35	52.2	3	4.5	8	11.9
MEDIO	16	23.9	32	47.8	47	70.1	14	20.9	21	31.3	26	38.8	52	77.6
BAJO	3	4.5	24	35.8	11	16.4	3	4.5	11	16.4	38	56.7	7	10.4
TOTAL	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0

D1= Dimensión: desarrollo de tareas.

D2= Dimensión: condiciones físicas y materiales

D3 = Dimensión: políticas administrativas.

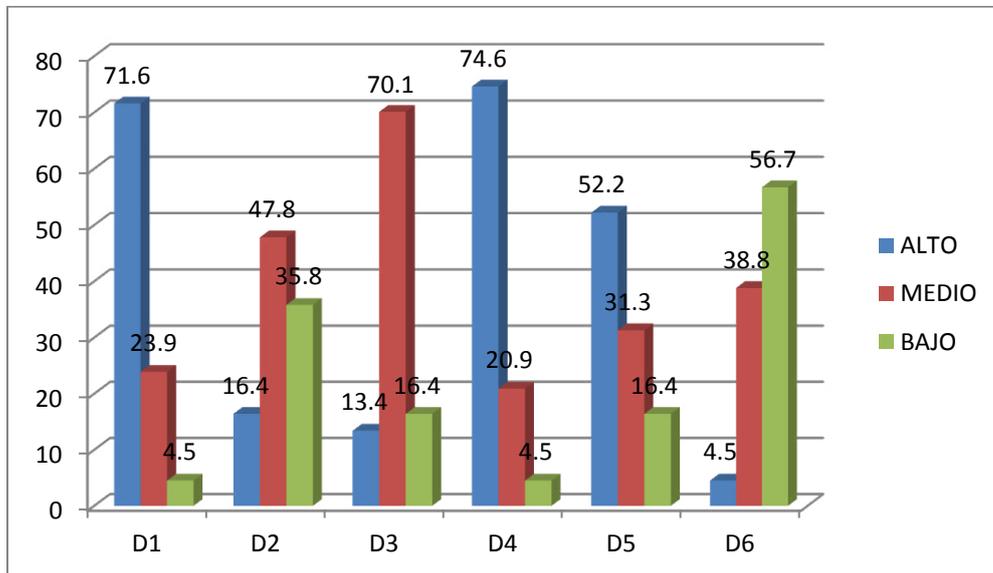
D4 = Dimensión: desarrollo personal.

D5= Dimensión: relaciones sociales.

D6 = Dimensión: beneficios sociales y/o remuneración

**NIVEL DE SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICOSEGÚN LAS
DIMENSIONES DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL
SOLOGUREN
LIMA -PERU**

2016



Fuente encuesta realizada en el servicio de centro quirúrgico del Hass 2016