

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA**

**Nivel de satisfacción laboral del personal de  
enfermería en centro quirúrgico en la Clínica  
Centenario Peruano Japonesa 2016**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro  
Quirúrgico

**AUTOR**

Sandra Delgado Vargas

**ASESOR**

Juana Elena Durand Barreto

Lima - Perú

2017

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE  
ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO EN LA CLINICA  
CENTENARIO PERUANO JAPONESA 2016**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a la Virgen del Carmen a quien  
Les debo todo lo que soy y lo que tengo  
Quienes me dan la fortaleza para seguir  
Adelante.

A mis padres María Luisa y Uriel a mi hermana  
Nadia y a mi cuñado José Domingo quienes  
con su apoyo constante y amor me ayudan día  
a día a concretar cada una de mis metas.

A todos los profesores de la Universidad  
Mayor de San Marcos Unidad de Pos  
Grado Programa de Segunda  
Especialización en Enfermería por  
acogernos y darnos la oportunidad de ser  
profesionales competentes, íntegros y con  
alta calidad humana.

*A las autoridades de la Clínica Centenario  
Peruano Japonesa por las facilidades  
brindadas y a todo el personal de  
enfermería de Centro Quirúrgico por su  
valiosa colaboración en la culminación del  
presente trabajo de investigación.*

## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	
<b>RESUMEN</b>	
<b>PRESENTACIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCION</b>	
1.1. Situación Problemática	3
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Justificación	7
1.4. Objetivos	8
1.5. Propósito	9
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEORICO</b>	
2.1. Antecedentes	10
2.2. Base Teórica	20
2.3. Definición Operacional de Términos	37
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	38
3.2. Lugar de estudio	38
3.3. Población de estudio	38
3.4. Criterios de selección	38
3.5. Técnica e Instrumento de recolección de datos	39
3.6. Procedimiento de análisis e interpretación de la Información	39
3.7. Consideraciones Éticas	41
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION</b>	
4.1. Resultados	42
4.2. Discusión	51
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES</b>	
5.1. Conclusiones	53
5.2. Recomendaciones	55
5.3. Limitaciones	55
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	56
<b>ANEXOS</b>	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### GRÁFICO N°

1	Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	43
2	Nivel de satisfacción laboral según dimensión condiciones físicas y/o confort por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	44
3	Nivel de satisfacción laboral según dimensión beneficios laborales y/o remunerativos por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	45
4	Nivel de satisfacción laboral según dimensión políticas administrativas por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	46
5	Nivel de satisfacción laboral según dimensión relaciones interpersonales por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica	47

	Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	
6	Nivel de satisfacción laboral según dimensión desarrollo personal por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	48
7	Nivel de satisfacción laboral según dimensión desempeño de tareas por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	49
8	Nivel de satisfacción laboral según dimensión relaciones con la autoridad por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	50

## RESUMEN

**AUTOR** : DELGADO VARGAS SANDRA

**ASESOR** : JUANA ELENA DURAND BARRETO

El **Objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. **Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 35. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada, que fue aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del 100 % (35), 69% (24) refieren que es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta. En cuanto a la dimensión condiciones físicas y/o confort 69% (24) es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos 74% (26) manifiestan que es media, 14% (5) alta y 11% (4) baja, en la dimensión políticas administrativas 69% (24) es media, 17% (06) baja y 14% (5) alta; en la dimensión relaciones interpersonales 60% (21) expresan que es media, 20% (7) baja y 20% (7) alta; en la dimensión desarrollo personal 77% (27) expresan que es media, 14% (5) alta y 9% (3) baja; en la dimensión desempeño de tareas 75% (26) manifiestan que es media; 14% (5) baja, 11% (4) alta y en la dimensión relación con la autoridad 80% (28) refieren que es media, 14% (5) baja y 6% (2) alta. **Conclusiones.** Acerca de la satisfacción laboral del personal de enfermería tienen nivel medio, destacando los factores Relación con la autoridad, Desarrollo personal, desempeño de tareas y beneficios laborales y/o remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Políticas administrativas y Condiciones físicas y/o confort

presentan tendencia al nivel bajo y el factor Relaciones interpersonales presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, enfermería en centro quirúrgico, rol de la enfermera en centro quirúrgico, teoría de Herzberg, determinantes de la satisfacción laboral, Satisfacción laboral según Sonia palma.



## SUMMARY

**AUTHOR: DELGADO VARGAS SANDRA**

**ADVISOR: JUANA ELENA DURAND BARRETO**

The **objective** was to determine the level of job satisfaction of nursing staff in a surgical center at the Peruvian Centennial Peruvian Clinic in Lima. 2016.

**Material and Method.** The study was of application level, quantitative type, descriptive cross - sectional method. The population consisted of 35. The technique was the survey and the instrument a modified Likert scale, which was applied prior informed consent.

**Results.** Of the 100% (35), 69% (24) report that it is average, 17% (6) low and 14% (5) high. As for the dimension of physical conditions and / or comfort 69% (24) is medium, 17% (6) low and 14% (5) high; (26) show that it is average, 14% (5) high and 11% (4) low, in the administrative policies dimension 69% (24) is average, 17% (06) low And 14% (5) high; In the interpersonal relations dimension 60% (21) express that it is average, 20% (7) low and 20% (7) high; In the personal development dimension 77% (27) express that it is average, 14% (5) high and 9% (3) low; In the task performance dimension 75% (26) state that it is average; 14% (5) low, 11% (4) high and in relation to authority 80% (28) report that it is medium, 14% (5) low and 6% (2) high.

**Conclusions.** Regarding job satisfaction among nursing staff, they have a medium level, emphasizing the factors Relation with authority, Personal development, job performance and labor and / or remunerative benefits to show significant levels of average satisfaction, dimensions Administrative policies and Physical and / Or comfort tend to the low level and the factor Interpersonal relations presents levels of satisfaction that oscillate between high and low.

**KEY WORDS:** Job satisfaction, nursing in surgical center, role of nurse in surgical center, Herzberg theory, determinants of job satisfaction, Job satisfaction according to Sonia palma.

## **PRESENTACION**

Un elemento esencial en cualquier institución de trabajo es el factor humano, es por ello que ocupa un lugar importante dentro de las organizaciones, ya que de ellos depende el éxito o fracaso de cualquier institución. La calidad, es un factor determinante en la productividad de las empresas, y esta solo es alcanzable si existen condiciones de trabajo óptimas asumiendo también la satisfacción del trabajador como un objetivo clave; la satisfacción de los individuos en su trabajo es una variable importante al igual que las condiciones de trabajo en las que se encuentra inmerso el personal de enfermería ya que ambas se relacionan con el comportamiento organizacional.

Donde actualmente se considera a la satisfacción de los profesionales de la salud uno de los indicadores que condicionan la calidad en la atención. Por lo que en el campo de la salud; la satisfacción y motivación del personal en cada área de trabajo debe contar con las condiciones adecuadas para contribuir con su desempeño en el mejoramiento de la calidad de la atención y el logro de sus expectativas personales y profesionales en Enfermería, cuya razón de ser, es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo. Por ello es necesario que el gestor en toda institución de salud conozca el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en sus diferentes áreas de desempeño, toda vez que constituyen el factor fundamental para el desarrollo de la organización y los resultados que se propone alcanzar.

El presente estudio titulado “Nivel de Satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés Lima 2016”, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico. Con el propósito de proporcionar

información actualizada que permita a través de la reflexión de los resultados, la elaboración de un plan de mejora de las condiciones laborales y promover la satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el área de centro quirúrgico, con la finalidad de mejorar la calidad de atención al usuario y generar la necesidad de desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que priorice un programa de incentivos relacionados al desarrollo personal del profesional de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico.

El estudio consta de; Capítulo I. Introducción, que contiene la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. Capítulo II. Marco Teórico, que expone los antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III. Metodología, que comprende el nivel y diseño de la investigación, lugar del estudio, población de estudio, criterios de selección, técnica e instrumento, procedimiento de análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados y Discusión. Capítulo V. Conclusiones, limitaciones y recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA**

La Organización mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconocen la importancia del trabajo de enfermería, así mismo se identificaron condiciones laborales precarias, carga laboral, inseguridad en el trabajo, bajos salarios, insuficiente recurso humano, cansancio y disminución en la prestación de servicios

Todo ello genera un clima laboral desagradable con comportamientos poco éticos por parte del personal (gestos, sarcasmos, ridiculización, actitud poco profesional, apatía, hostilidad, etc. Estas situaciones son generadoras de conflictos continuamente en el personal, tornándose un ambiente hostil, mismo que puede ocasionar pérdidas económicas y desfavorecer la imagen del personal y de la institución. (1)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), (2015) consideran que los profesionales de Enfermería constituyen un recurso humano importante para la salud, y que a nivel mundial este personal conforma más del 60 por ciento de la fuerza laboral en el sector sanitario, cubriendo el 80 por ciento de las necesidades de atención; asimismo señaló que en América Latina y el Caribe enfrentan una carencia de personal, lo que representa un obstáculo para lograr la cobertura universal de salud.(2)

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde esta guardaría relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas, y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo. Hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector asistencial (3)

Los predictores de la insatisfacción más fuertes del trabajo de la enfermera en el entorno de la práctica según varios estudios incluyen: bajo nivel de satisfacción con el control de la calidad del trabajo, las nuevas tecnologías, incapacidad para influir en su propio desarrollo profesional, la carga de trabajo impredecible o flujo de trabajo, los horarios de trabajo, la escasez de personal, entre otros.

Las demandas actuales de salud en nuestro país exigen profesionales de calidad en el campo de enfermería acorde con los avances tecnológicos y científicos, capaces de participar con eficiencia y acciones específicas según las diferentes áreas de su desempeño, la enfermera(o) que labora en el área de centro quirúrgico proporciona cuidados de salud , implica por parte del profesional hacer uso de mayor conocimiento para agilizar la toma de decisiones mediante metodología fundamentada en los avances producidos en el campo de los cuidados de la salud, la ética y la evidencia científica lograda a través de una actividad investigadora teniendo como resultado un mayor compromiso y entrega directa relacionada con la práctica

asistencial llevándolo a tener una mayor grado de satisfacción en el trabajo desde un punto de vista intrínseco al saber que es un ente colaborador indispensable para lograr salvar la vida de una persona.(4)

De ahí que la satisfacción laboral, es un elemento que influye en todo ser humano y es un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal (Hernández et al., 2012). Se define como un fenómeno complejo, subjetivo, cuya definición varía conforme el marco teórico adoptado. Diversos autores la definen como un estado emocional de placer resultante de múltiples aspectos del trabajo, pudiendo ser influenciada por la concepción de mundo, aspiraciones, tristezas y alegrías de los individuos, afectando así, su actitud en relación a sí mismo, a la familia y a la organización (5)

La Clínica Centenario Peruano Japonesa, es una clínica de prestigio, que vela por la salud e integridad de los pacientes, con personal altamente capacitado en los diferentes servicios, el área de Centro Quirúrgico cuenta con 4 salas de operaciones; una para cirugías netamente oftalmológicas, y las otras tres para cirugías programadas y de emergencia, un área donde se almacena el material estéril, un ambiente donde se guarda instrumental quirúrgico de casas comerciales, un almacén de insumos quirúrgicos, un área de trabajo, un ambiente para el servicio de limpieza, una oficina de jefatura de enfermería, ambiente de farmacia, star de enfermeras, un área de recuperación pos anestésica con 7 camas, y una sala de reuniones, un vestidor masculino, y un vestidor femenino, ambiente de anestesiología, un comedor pequeño. Las estadísticas muestran que en el área de Centro Quirúrgico se generan de 400 a más cirugías por mes, de diferentes especialidades como son: cirugía general, ginecológica, urológica, traumatología, neurología, cirugía de cabeza y cuello, cirugía cardiovascular, cirugía oncológica entre otras

especialidades, así también como procedimientos quirúrgicos ambulatorios y más simples.

La organización del personal de Enfermería es; enfermera jefe, enfermeras especialistas, enfermeras generales y técnicos (as) de Enfermería, las cuales laboran en los turnos de guardia diurna de 8 am – 20 pm, medio turno sea mañana ó tarde de 8 pm a 14 pm ó de 14 pm a 20 pm y guardia noche de 20 pm a 8am rotativamente cumpliendo 150 horas mensuales; en cada guardia ya sea diurna o nocturna cuenta con 3 enfermeras instrumentistas, una de ellas se encarga de la coordinación del servicio y otras 2 enfermeras que se dedican a la instrumentación entre otras funciones propias del servicio incluido funciones propias del área de central de esterilización, 2 técnicos de enfermería en sala de operaciones que cumplen su labor como enfermeros circulante y otras tareas del servicio incluido tareas propias del área de central de esterilización, 1 enfermera en la unidad de recuperación pos anestésica y un técnico de enfermería en la unidad de recuperación pos anestésica, y 1 personal de limpieza permanente que realiza la limpieza de quirófanos.

En el servicio de Centro Quirúrgico de la clínica centenario peruano japonesa, al interactuar con el personal de enfermería refieren “ estoy tan cansada hay demasiadas cirugías”, “me duelen mucho las piernas”, “falta personal “, “ hay días que almuerzo cuatro o cinco de la tarde”, ”cuando hay mucha demanda de cirugías, no hay apoyo por parte de las colegas de otras áreas”, “nos sacan con frecuencia de nuestra área para apoyar en otras áreas” “cuando no vienen las colegas tengo que asumir horas extras para cubrir el turno”, “no reconocen tu trabajo ni el esfuerzo que realizas, pero si algunos errores que podamos cometer”, “debería aumentarnos el salario”, entre otras expresiones.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Por lo expuesto se ha creído necesario realizar un estudio sobre:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés Lima 2016?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Dado el incremento de la demanda de cirugías en el área de centro quirúrgico en las instituciones de salud, exigiendo una atención de calidad con profesionales competentes, capaces de solucionar los problemas de salud que los aqueja. Es necesario que el profesional de enfermería cuente con las condiciones adecuadas para que pueda desempeñar sus funciones de una manera eficaz, eficiente, otorgando un trato cordial, cálido, empático, amable. Por lo que es importante que la gestión y/o directivos de la institución identifique el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el área de centro quirúrgico, ya que constituyen un elemento importante para la evaluación de los servicios de salud y mejora de la calidad de atención, contribuyendo a disminuir los riesgos a complicaciones, elaborar planes de mejora de las condiciones laborales que favorecerán en el desempeño laboral y promover el logro de metas y objetivos institucionales teniendo en cuenta que el personal de enfermería de centro quirúrgico trabaja bajo presión y experimenta situaciones críticas y estresantes en donde cada minuto se decide entre la vida y la muerte.

## 1.4. OBJETIVOS

### 1.4.1. OBJETIVO GENERAL

-Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés de. Lima, 2016.

### 1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería según la dimensión **condiciones físicas y/o confort**
- Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería según la dimensión **beneficios laborales y/o remunerativos**
- Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería según la dimensión **políticas administrativas.**
- Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería según la dimensión **relaciones interpersonales**
- Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería según la dimensión **desarrollo personal**
- Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería según la dimensión **desempeño de tareas**
- Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería según la dimensión **relación con la autoridad**

## **1.5. PROPÓSITO**

El propósito de este estudio está orientado a proporcionar información actualizada a las autoridades de la institución, jefe del área de centro quirúrgico y personal de enfermería que permita a través de la reflexión de los hallazgos diseñar e implementar un plan de mejora de las condiciones laborales tendentes a promover la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabajan en el área de centro quirúrgico, con la finalidad de mejorar la calidad de atención al usuario, la productividad, el rendimiento y generar la necesidad de desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que priorice un programa de incentivos relacionados al desarrollo del personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1.- Nacional**

**MONTEZA CHANDUVI, NANCY ELIZABETH, EN CHICLAYO - PERÚ, EL 2010**, realizo un estudio sobre “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Es Salud”; el cual tuvo como objetivos analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico; identificar el clima laboral e identificar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras. El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 46 Enfermeras. Los instrumentos fueron dos formularios tipo cuestionario. Las conclusiones a las que llego fueron entre otros que:

*“El 42 % de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35 % que califica como medianamente satisfecho”. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en*

*éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. (5)*

**SERÓN CABEZAS, NANCY, EN LIMA, EL 2010**, realizo un estudio sobre “Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN; el cual tuvo como objetivos determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del INEN 2010, e identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todas las enfermeras que trabajan en el servicio de 10 pediatría. La técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Lickert. Las conclusiones a las que llego fueron entre otros que:

*“Un nivel considerable de enfermeras tiene 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 considerable 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 realizan ”. (6)*

**VANESSA PAMELA ZELADA ROSALES 2015 LIMA-PERU;** realizo un estudio titulado: “nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja Lima-2014”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado.

*“El 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para*

*tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones". (7)*

**EDITH ALVA SALAS LIMA -2012** realizo un estudio titulado: "Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012" El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal e identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 36 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala modificada tipo Lickert, aplicando previo consentimiento informado.

*"Del 100%(36), 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17%(6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77%(28), condiciones físicas y/o confort 75%(27), políticas administrativas 71%(26), relaciones interpersonales 69%(25), desempeño de tareas 69%(25), desarrollo personal 64%(23), relación con la autoridad 62%(22) fue media. Conclusiones. La mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción media a baja; de igual modo en las*

*dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan, son solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo". (8)*

**CONTRERAS CRISTÓBAL, GUISELLA, EN LIMA – PERÚ, EL 2008;** realizó un estudio titulado: “Desempeño Laboral de la Enfermera de centro quirúrgico y factores relacionados, hospital de emergencias José Casimiro Ulloa”, con el objetivo de caracterizar el desempeño de las enfermeras en centro quirúrgico. El método fue descriptivo de corte transversal y comparativo. Se trabajó con una muestra de 16 enfermeras del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. La técnica empleada fue la entrevista y el instrumento un cuestionario.

*“Las conclusiones entre otras fueron: “De acuerdo a la situación laboral el 67% son nombrados, obteniendo así un mayor apoyo en la capacitación y solamente el 33% son contratados por servicios no 11 personales quienes poseen una desventaja en la capacitación”. (9)*



### 2.1.2.- Internacional

**PONCE GÓMEZ, JUDITH; REYES MORALES, HORTENSIA; PONCE GÓMEZ, GANDHY, EN MÉXICO, EL 2006;** realizaron un estudio titulado “Satisfacción Laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad”. Con el objetivo de describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras. El método fue descriptivo, exploratorio y transversal. La muestra para proporciones fue de 91 enfermeras y 182 pacientes cuya selección se realizó al azar, en los tres turnos. Se utilizó el instrumento índice de satisfacción laboral 66 (ISL\* 66), y la técnica fue la encuesta.

*“La conclusión a la que llegaron entre otras fue: “La satisfacción laboral tiene relación con los 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 concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente” (10)*

**CIFUENTES RODRÍGUEZ JOHANA ENYD. (2012), EN BOGOTÁ – COLOMBIA,** realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención”. 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 sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. METODO: 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. Se utilizó el cuestionario FontRoja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables

*“Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ( $P=0.001$ ), características extrínsecas de estatus ( $P=0.02$ ) y monotonía laboral ( $P=0.04$ ). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de*

*educación continuada. CONCLUSIONES: 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". (11)*

**ACOSTA, CASTILLO, DETHZABE ZULENY. CARRILLO, PÉREZ, AURA MARÍA (2012), EN CUMANA – VENEZUELA** “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”. Ciudad bolívar, estado bolívar. El objetivo está orientado a determinar el nivel satisfacción laboral de profesionales de enfermería en los servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Noel Joubert”, durante el segundo trimestre de año 2012. Se diseñó el presente estudio, de tipo descriptivo y de corte transversal, de campo, con una muestra de 78 profesionales de Enfermería, la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a los profesionales.

*“Los resultados relevaron que el 79,6% pertenecen al sexo femenino; de los cuales el grupo etáreo del personal de enfermería más frecuente fue de 26 a 35 años con 44,4%; en cuanto al nivel académico del personal de enfermería, se obtuvo que el 57,4% son enfermería; el 42,6% del personal tienen de 1 a 5 años laborando en la institución; el 53,7% del personal laboran en el turno de 7pm a 7am; Con*

*respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y remuneración, se obtuvo que el 33,3% manifestaron sentirse poco satisfecho. Se comparó el nivel de satisfacción del personal de enfermería de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, se aplicó la prueba del chi cuadrado, ( $X^2 = 14,08 p > 0,05$ ), mostrando que existe asociación, es decir, para la muestra evaluada el nivel de satisfacción se asocia con los resultados de ambas instituciones. Se concluye que los resultados obtenidos de acuerdo a la satisfacción del personal de enfermería son de gran relevancia, y la mayoría manifestaron sentirse poco satisfecho con los indicadores estudiado”.. (12)*

**FERNÁNDEZ LARRAGUIBEL BEATRIZ Y PARAVIC KLIJN TATIANA, EN CHILE, EL 2003**, realizaron un estudio sobre “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales públicos y privados. El método fue descriptivo y correlacional. La muestra fue de 248 enfermeras. Los instrumentos fueron el índice de descripción del Trabajo de Smith, sub escala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y su vida personal. Las conclusiones a las que llegaron entre otras fue:

*“Las enfermeras hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales*

*privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias principalmente, para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad". (13)*

**BRICEÑO, CARLOS EDMUNDO Y OTROS, EN ARGENTINA, EL 2005,** realizaron un estudio titulado "Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público". Con el objetivo de determinar el nivel de 9 satisfacción de enfermería en un hospital público. El método fue prospectivo de corte transversal. La muestra fue de 50 enfermeros de una sola institución de la provincia de Tucumán, Argentina en el Hospital Ángel C Padilla. El instrumento fue un cuestionario para valorar el grado de satisfacción laboral. La conclusión a la que llegaron entre otros fue:

*"Las enfermeras se encuentran más satisfechas desde el punto laboral con las variables supervisión, trabajo en sí y oportunidad de perfeccionamiento, así como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y beneficios del lugar*

*de trabajo, y menos satisfechos con las promociones y remuneraciones”.(14)*

*Las investigaciones internacional y nacional anteriormente citadas dieron un significativo aporte al presente proyecto de investigación ya que orientaron a la base teórica, constituyendo a la elaboración del marco teórico; estos estudios ayudaran a la discusión y análisis; es importante realizar el estudio ya que la Satisfacción Laboral es una variable dinámica que fluctúa según necesidad del personal asistencial por ello es importante la implementación de estrategias que permitan fortalecer la Satisfacción Laboral.*

## **2.2. BASE TEÓRICA**

A continuación se presenta la base teórica que dio sustento a los hallazgos encontrados:

### **GENERALIDADES SOBRE SATISFACCION LABORAL**

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías con el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI.

Existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral. En el marco de la Psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su

trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona.

Keith y Newstrom definen a la satisfacción laboral como un "conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo". Una persona con gran satisfacción laboral se le considera más productiva y con actitudes positivas, mientras las personas que se sienten insatisfechas presentan actitudes negativas y poco productivas. (15)

### **CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

En toda cirugía, la presencia de enfermeras hoy día se considera imprescindible; su participación en todas las fases quirúrgicas, en todo el periodo peri operatorio, contribuye a que el proceso quirúrgico sea para el paciente más confortable y llevadero, además de favorecer y agilizar la gestión quirúrgica y el desarrollo técnico de las cirugías. (16)

Tras la preparación y evaluación preoperatoria, el paciente entra en el período intraoperatorio, que se inicia con el traslado del paciente al quirófano y finaliza cuando ingresa en la unidad de recuperación pos anestésico. La asistencia de enfermería durante este período abarca distintas actividades dirigidas al paciente sometido a cirugía. El centro de atención de la asistencia de enfermería deja de ser la preparación del paciente para la experiencia operatoria y pasa a la protección, la defensa y la prestación de atención, debido a la mayor dependencia del enfermo durante el período operatorio.

En el transcurso de una intervención quirúrgica, en función de su complejidad, las enfermeras tienen que desplegar una importante

actividad en torno al paciente, a la cirugía o al equipo de profesionales que intervienen. La actividad de las enfermeras y el rol que desempeñan dentro de los quirófanos se puede encuadrar según la función principal que asume durante la cirugía. (17)

## EL AMBIENTE QUIRÚRGICO

En la actualidad, hay muchos diseños diferentes de quirófanos, pero todos tienen como objetivos primordiales la seguridad del paciente y la eficiencia del trabajo. La meta de un diseño adecuado se basa en minimizar la dispersión de microorganismos infecciosos y facilitar el flujo de pacientes, personal e instrumentos y equipamientos necesarios para el cuidado sanitario. (39)

El área quirúrgica se divide en tres áreas:

Área no restringida	Área semirrestringida	Área restringida
<p>Elevado potencial de contaminación por microorganismos patógenos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se puede transitar con ropa de calle.</li> <li>• Ej: área de recepción de pacientes, vestuarios ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona limpia.</li> <li>• Incluye los pasillos de acceso al quirófano, entre otros.</li> <li>• Acceso sólo a personal autorizado (con atuendo quirúrgico).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona estéril.</li> <li>• Se necesita mascarilla.</li> <li>• Incluye las salas de operaciones, áreas de lavado y habitaciones de material estéril.</li> </ul>



La sala de operaciones o quirófano es el lugar en el cual se lleva a cabo el acto quirúrgico. Está controlado geográficamente, ambiental y bacteriológicamente y está restringido el flujo entrante y saliente de personal. Es conveniente que esté adyacente a la unidad de cuidados pos anestesia y a la unidad de cuidados intensivos quirúrgicos. La temperatura está controlada entre 20 y 24°C y la humedad entre el 30 y el 60%. (39)

### **ROL DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRURGICO**

En toda cirugía, la presencia de enfermeras hoy día se considera imprescindible; su participación en todas las fases quirúrgicas, en todo el periodo peri operatorio, contribuye a que el proceso quirúrgico sea para el paciente más confortable y llevadero, además de favorecer y agilizar la gestión quirúrgica y el desarrollo técnico de las cirugías. (24)

Tras la preparación y evaluación preoperatoria, el paciente entra en el período intraoperatorio, que se inicia con el traslado del paciente al quirófano y finaliza cuando ingresa en la unidad de asistencia pos anestésico. La asistencia de enfermería durante este período abarca distintas actividades dirigidas al paciente sometido a cirugía. El centro de atención de la asistencia de enfermería deja de ser la preparación del paciente para la experiencia operatoria y pasa a la protección, la defensa y la prestación de atención, debido a la mayor dependencia del enfermo durante el período operatorio.

En el transcurso de una intervención quirúrgica, en función de su complejidad, las enfermeras tienen que desplegar una importante actividad en torno al paciente, a la cirugía o al equipo de profesionales que intervienen. La actividad de las enfermeras y el rol que desempeñan dentro de los quirófanos se puede encuadrar según la función principal que asume durante la cirugía. 40)

## **ENFERMERA INSTRUMENTISTA I**

- Se realiza el lavado quirúrgico de 3 a 5 minutos, se pone la bata y los guantes y asiste a otros miembros del equipo quirúrgico.
- Prepara la mesa de instrumental y organiza el equipamiento estéril para un uso funcional.
- Ayuda en el procedimiento de cubrir al paciente.
- Pasa instrumental al cirujano y a los asistentes anticipándose.
- Cuenta las gasas, agujas e instrumental.
- Monitoriza las prácticas de una técnica aséptica en sí misma y en otros.
- Tiene en cuenta las soluciones de irrigación empleadas para calcular la pérdida de sangre.
- Notifica la cantidad de anestesia local y soluciones de adrenalina utilizadas por el anestesista.

## **ENFERMERA INSTRUMENTISTA II**

- Revisa la anatomía, fisiología y el procedimiento quirúrgico.
- Realiza preparando del quirófano: practica una técnica aséptica, asegura que están disponibles los objetos necesarios y estériles, comprueba el equipamiento mecánico y eléctrico y los factores ambientales.
- Identifica y valora al paciente. Después planifica y coordinan el cuidado enfermero intraoperatorio.
- Comprueba la historia y detalla los datos pertinentes
- Acoge al paciente al área quirúrgica
- Asiste en la transferencia del paciente a la mesa de operaciones
- Participa en la inserción y aplicación d los dispositivos de monitorización
- Protege al paciente durante la inducción de la anestesia
- Coloca al paciente

- Monitoriza el procedimiento de cubrir al paciente y todas las actividades que requieren asepsia.
- Registra, etiqueta y manda las muestras de tejido y cultivos a las localizaciones adecuadas.
- Mide la sangre y la pérdida de líquido.
- Registra la cantidad de fármacos utilizados durante la anestesia local
- Coordina las actividades durante la operación con los miembros del equipo
- Cuenta las gasas, agujas e instrumentos
- Monitoriza las prácticas de técnicas asépticas
- Acompaña al paciente al área de recuperación anestésica
- Notifica la información pertinente a las enfermeras del área de recuperación

### **TEORIA DE HERZBERG**

Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

- Factores motivacionales o de función: son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal.
- Factores ambientales o higiénicos: localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa por ejemplo las condiciones de trabajo, el que nunca se logra satisfacer totalmente las necesidades del ser humano.

Las teorías de la motivación expuesta por Maslow y Herzberg son muy relativas. Algunas investigaciones recientes presentan resultados que ponen en duda su validez. La contribución de las teorías puede resumirse en:

Los individuos pueden verse como poseedores de necesidades o motivos generalizados. Estas necesidades pueden ser distribuidas en una jerarquía que va de las necesidades fisiológicas y de seguridad a las necesidades de autorrealización.

Estas necesidades y motivos pueden entenderse como una influencia directa sobre el comportamiento;

El comportamiento se explica, entonces, a partir de una necesidad o motivo él se basa.

Existe un conflicto básico entre las necesidades de los individuos y los objetivos de organizaciones.

Los factores de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow: necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluye algún tipo social.

Mientras que los factores motivacionales se refieren a necesidades secundarias: de estigma y autorrealización. (18)

## **SATISFACCION**

Satisfacción en su ámbito más general es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia externa. La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción.

No se debe confundir la satisfacción con la felicidad, aunque sí es necesario estar satisfechos para poder entender qué es la felicidad plena. La insatisfacción produce inquietud y/o sufrimiento. No obstante, dado que la naturaleza del cerebro y la prioridad de la mente es la de

establecer caminos sinápticos que consuman lo menos posible, el hombre siempre tendrá a ir buscando mejores maneras de estar satisfechos, por lo que en su naturaleza está en constante expectativa de peligro por perder la poca o mucha satisfacción que esté experimentando en su presente, comprometiendo de esta manera el grado de felicidad final que se obtiene. (19)

La satisfacción laboral como un aspecto fundamental del comportamiento organizacional puede decirse que tiene su origen en Hoppock (1935) y su libro titulado Job Satisfacción y se fundamenta principalmente en que la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, además de existir una supuesta relación implícita o explícita entre satisfacción y desempeño.(20)

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Dos razones parecen explicar ese gran Interés por los investigadores:

- Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- Siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociado al Desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más Satisfechos sean también los más productivos. (21)

## **TEORIA DE LA DISCREPANCIA**

Locke (1976) plantea que 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 en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis,

Concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.(41)

Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos. (42)

Por lo tanto la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos.(43)

### **SATISFACCION LABORAL SEGÚN SONIA PALMA**

Sonia Palma en 1999 propone una definición de satisfacción laboral que incluye una gran variedad de variables que se interrelacionan, con la finalidad de aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta un trabajador ante el ambiente donde el mismo labora.

Se ha elaborado una Escala para medir Satisfacción Laboral, en una muestra de 952 trabajadores de Lima Metropolitana. El análisis psicométrico confirma la validez y confiabilidad del instrumento.

El trabajo psicológico en las organizaciones es uno de los campos de acción más recientes y de gran expectativa en todo tipo de empresas; la misma que tiene como limitación los escasos instrumentos para el diagnóstico e intervención el recurso humano. La Satisfacción Laboral, entendida como actitud del trabajador hacia su propio trabajo, es uno de los temas poco estudiados como fenómeno en sí pero importante como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador. Las investigaciones sobre el tema, ofrecen explicaciones a partir de factores; así también han tratado de buscar su relación con otros procesos psicológicos, quedando clara la relación entre Satisfacción Laboral y Satisfactores Intrínsecos, Herzberger, Mausner y Snyderman (1959) y que el grado de Satisfacción Laboral guarda cierta relación con comportamiento de asistencia al trabajo en interacción con otras variables, Vroom (1964) (44)

Elaboro una escala denominada SL-SPC , la cual permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, en relación con las condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. (22)

## **DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

### **LAS CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES**

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como

un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. (23)

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras. (24)

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora. (25)

## **BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS**

Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.(26)

Para *Vroom* el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere



valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. (27)

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor *satisfacción*, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la *insatisfacción en el trabajo*, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. (28)

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

## **POLITICAS ADMINISTRATIVAS**

Las políticas 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. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes

condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia. (29)

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

### **RELACION CON LA AUTORIDAD**

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.(30)

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Desseley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación. (31)

## **RELACIONES INTERPERSONALES**

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. (32)

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 que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

- \* Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- \* Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- \* Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- \* Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- \* No existen discusiones personales.
- \* Los conflictos se resuelven equitativamente.

- \* El liderazgo es compartido.
  - \* Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.
- (33)

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

### **REALIZACION PERSONAL**

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. "...diría sencillamente que un hombre sano esta motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad"... "se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser"(34)

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica.

- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.  
Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo. (35)

### **DESEMPEÑO DE TAREAS**

El desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se 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 (36)

### **IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- 1.- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- 2.- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- 3.- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.

4.-Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. (37)

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que “son personas que atienden personas y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

### **SATISFACCIÓN, INSATISFACCIÓN Y PRODUCCIÓN**

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler – Porter.

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación. (38)

## **2.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS**

A continuación se expresa la definición de algunos términos a fin de facilitar su comprensión en el estudio. Así tenemos que: Satisfacción laboral del profesional de enfermería: Es la respuesta expresada de la Enfermera acerca de la sensación de bienestar que experimenta en las actividades que realiza, es decir es el grado de complacencia y/o logro de las expectativas referida a los factores de: condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo. El cual fue obtenido a través de la escala de satisfacción laboral y valorada en satisfacción alta, media y baja.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio es de nivel aplicativo, ya que se originó de la realidad para modificarlo; tipo cuantitativo en razón a que permitirá asignar una valoración numérica a la variable de estudio; método descriptivo simple de corte transversal, ya que permitirá presentar la información tal y como se obtendrá en un tiempo y espacio determinado.

#### **3.2. LUGAR DE ESTUDIO**

El estudio será realizado en la Clínica Centenario Peruano Japonesa en el área de Centro Quirúrgico

#### **3.3. POBLACIÓN DE ESTUDIO**

La población estará conformada por todo el personal de enfermería que labora en el servicio de Centro Quirúrgico de la Clínica Centenario Peruano Japonesa que son un aproximado de 35 personas entre Licenciada en Enfermería y Técnicas de Enfermería.

#### **3.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

##### **3.4.1. Criterios de inclusión**

- Personal de enfermería entre Licenciada en Enfermería y Técnicas De Enfermería, que tenga 1 mes mínimo de experiencia en el área



-Personal de enfermería entre Licenciada en Enfermería y Técnicas De Enfermería, que acepten participar en el estudio.

#### 3.4.2. Criterios de exclusión

-Personal de enfermería que no deseen participar en el estudio

### 3.5. TÉCNICA E INSTRUMENTO

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento será la escala tipo Lickert el cual ha sido validado por **Sonia Palma Carrillo** en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados dirigido al personal de enfermería. (. **Anexo C**).

### 3.6. PROCESO DE ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACIÓN

Para implementar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante una carta dirigida al Gerente General de la Clínica Centenario Peruano Japonés a fin de solicitar las facilidades para ejecutar el estudio. Luego de ello se llevó a cabo las coordinaciones pertinentes con la jefa de enfermeras y la enfermera jefe del área de centro quirúrgico a fin de establecer el cronograma de recolección de datos, el cual se inició en el Noviembre, considerando aproximadamente de 15 – 20 minutos para la aplicación del instrumento en el sujeto de estudio previo consentimiento informado.

Luego de la recolección de datos estos fueron procesados en forma manual

utilizando el programa Excel previa elaboración de la tabla de códigos y la Tabla Matriz a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva. Para la medición de la satisfacción laboral se asignó el siguiente valor: a las proposiciones positivas el valor de 5, 4, 3, 2, 1 y a la proposiciones negativas de 1, 2, 3, 4 y 5. Para la medición de la variable se aplica la estadística descriptiva, o porcentajes y la escala de stanones, valorándolo en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

Satisfacción Alta 141 - 175

Satisfacción Media 115 - 140

Satisfacción Baja 35 – 114

ESCALA DE MEDICION	VALOR	
	POSITIVO	NEGATIVO
• Totalmente de acuerdo	5	1
• De acuerdo	4	2
• Indeciso	3	3
• En desacuerdo	2	4
• Totalmente en desacuerdo	1	5

Para la medición de la variable satisfacción laboral se

Asignó el siguiente valor:

En cuanto a los factores determinantes de la Satisfacción Laboral se tiene:

<b>DIMENSION</b>	<b>ALTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>BAJA</b>
<b>Condiciones físicas y/o confort</b>	> 22	17 - 22	< 16
<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	>15	11 - 14	<10
<b>Políticas Administrativas</b>	>30	24 - 29	< 23
<b>Relaciones Interpersonales</b>	>17	10 - 16	< 09
<b>Desarrollo personal</b>	> 16	13 - 15	<12
<b>Desempeño de Tarea</b>	>24	20 -23	<19
<b>Relación con la Autoridad</b>	>25	20 – 24	<19

### **3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Para ejecutar el estudio se consideró contar con la carta de autorización de la institución y el consentimiento informado del personal de enfermería del área de enfermería, expresándoles que es de carácter anónimo y confidencial, siendo la información obtenida utilizada solo para fines del estudio. (ANEXO C)

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

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

#### **4.1. RESULTADOS**

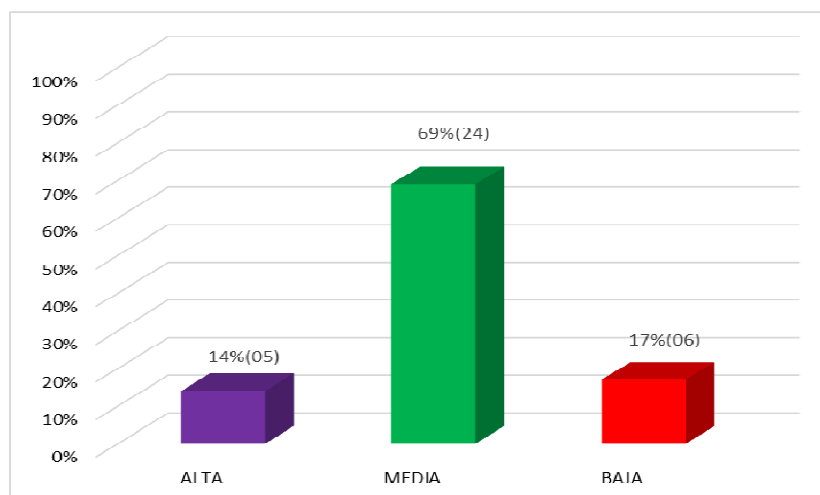
Sobre los datos generales del 100% (35), 23% (08) tienen entre 21 a 30 años, 54% (19) entre 31 a 40 años, 23% (8) de 41 a 50 años, y 0% (0) mayor de 51 años; 51% (18) entre 3 a 4 años de servicio, 49% (17) entre 5 a 6 años de servicio, 9% (3) tienen contrato indefinido, 54% (19) renovación de contrato cada 6 meses, 37% (13) renovación de contrato cada 3 meses. Por lo que se puede deducir que la mayoría de personal de enfermería tiene de 21 a 40 años, tienen de 3 a 6 años de tiempo de servicio, y en mayor porcentaje es contrato indefinido y renovación de contrato cada 6 meses.

## GRAFICO N° 1

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016.

LIMA – PERÚ

2016

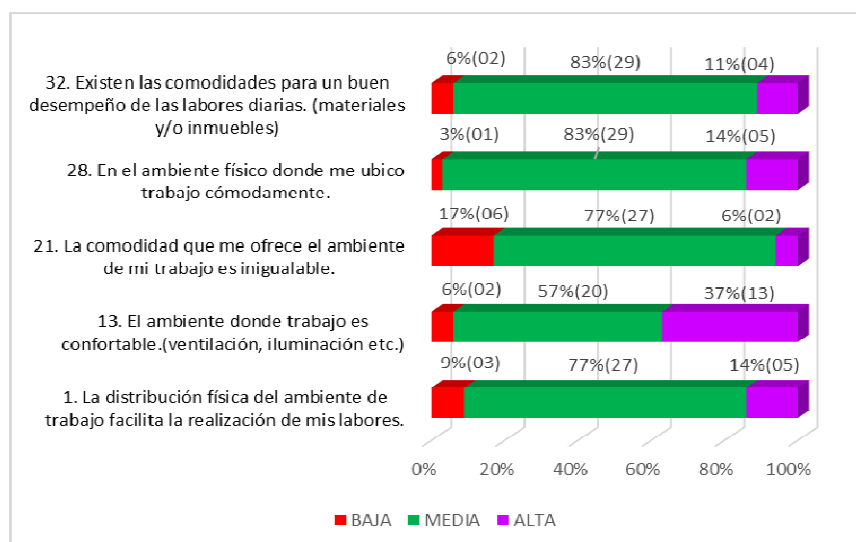


Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016

Respecto al nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en Centro Quirúrgico del 100% (35), el 69% (24) tienen satisfacción laboral media, 17% (06) baja, y 14% (05) alta; los aspectos referidos a la media están dados por (Anexo K) Los ítems o aspectos referidos a nivel media están dados por “el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente”, “me siento mal con lo que gano”, “ me disgusta mi horario de trabajo”, “prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo” “siento que el trabajo que hago es justo para su manera de ser”, “haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo”, “las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia” “no me siento a gusto con la enfermera feje” “no me siento a gusto con la enfermera feje” (Anexo , M, N, O, P, Q, R, S).

## GRAFICO N° 2

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT POR ÍTEMS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016. LIMA - PERU 2016



Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016

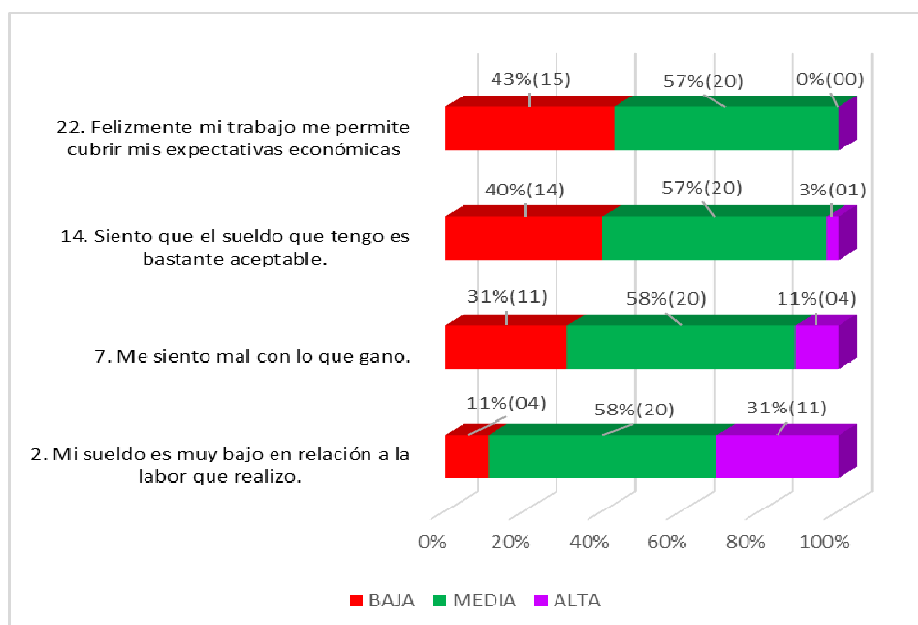
Acerca del nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones Físicas y/o confort del personal de enfermería, del 100%(35), en el nivel media 69%(24); baja 17%(06) y alta 14%(05) (Anexo L); los ítems referidos a media 89%(29) está dado por “el ambiente físico donde me ubico trabajó cómodamente”; alta 37% (13) por “el ambiente donde trabajo es confortable” y baja 17%(6) por la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. (Anexo M)

### GRAFICO N° 3

## NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS POR ÍTEMES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016.

LIMA - PERU

2016

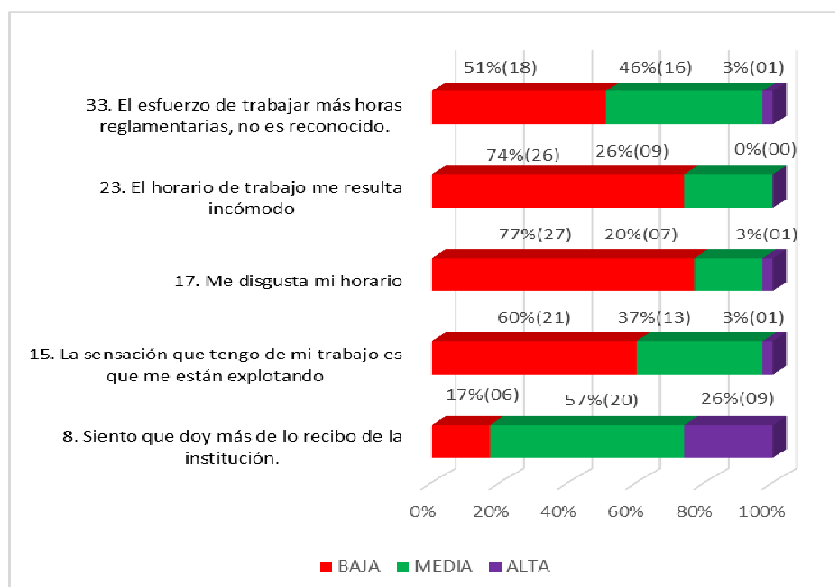


Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016

Acerca los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería, del 100%(35), nivel media 74%(26); baja 11%(04) y alta 14%(05) (Anexo L). Los aspectos referidos a la media 58%(20) dado por “me siento mal con lo que gano”; alta 31% (11) por “mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo” y baja 43% (15) por “mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas” (Anexo N).

## GRAFICO N° 4

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS POR ÍTEMS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016. LIMA - PERU 2016



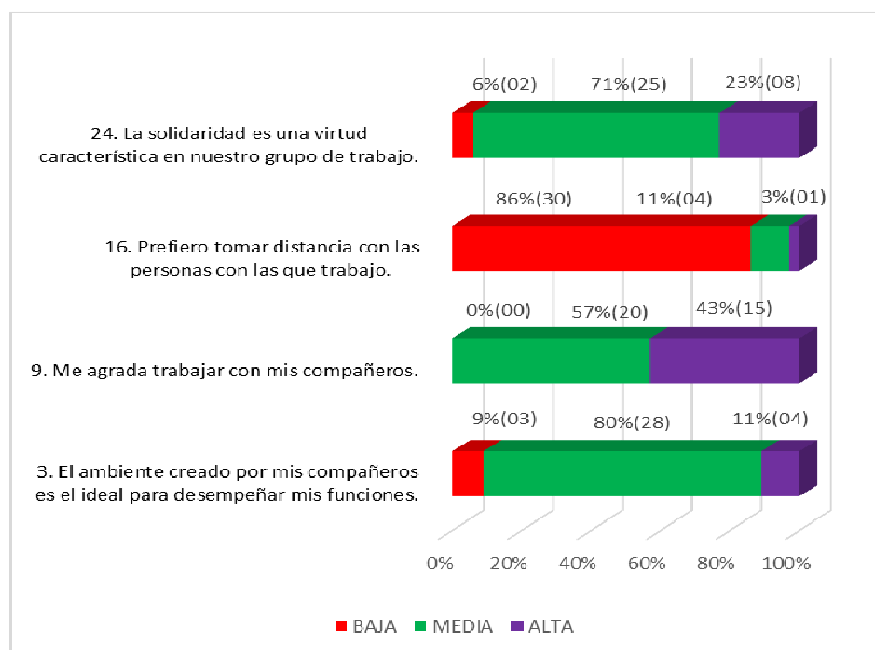
Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016

Sobre el nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas del personal de enfermería, del 100%(35), nivel medio 69%(24), bajo 17%(06) alta 14%(05). (Anexo L). Los aspectos referidos a la media 46% (16) dado por “el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido”, alta 26%(9) por “siento que doy más de lo que recibo por la institución”, y baja 77%(27) “me disgusta mi horario de trabajo” (Anexo O)



## GRAFICO N° 5

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES POR ÍTEMS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016. LIMA - PERU 2016



Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016

Sobre el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones interpersonales del personal de enfermería del 100% (35), media 60% (21) baja 20% (07) y alta 20%(07) (Anexo L). Los ítems referidos a la media 80%(28) dados por “el ambiente creado por sus compañeros es ideal para realizar sus funciones”, alta 43%(15) por “me agrada trabajar con mis compañeros”, baja 86%(30) ”prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo” (Anexo P)

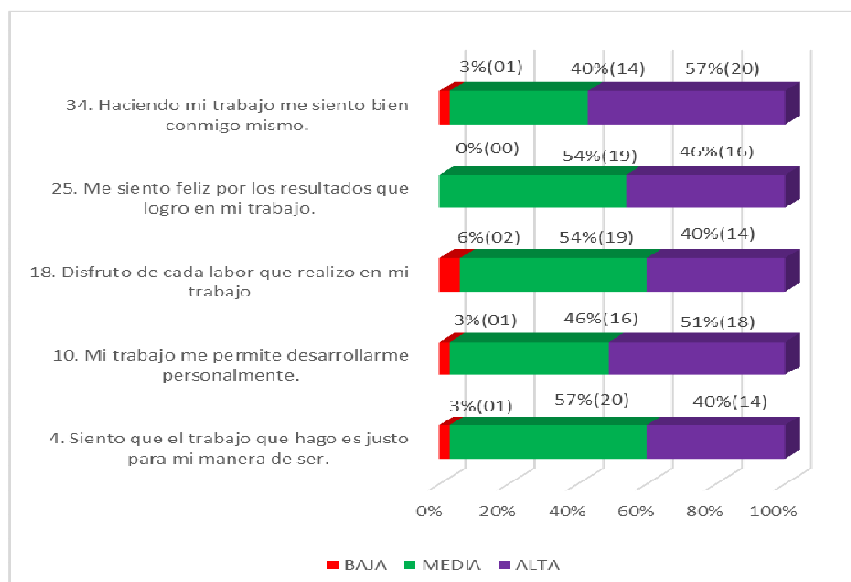
## GRAFICO N° 6

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL POR ÍTEMS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO

JAPONÉS DE. LIMA, 2016.

LIMA - PERU

2016

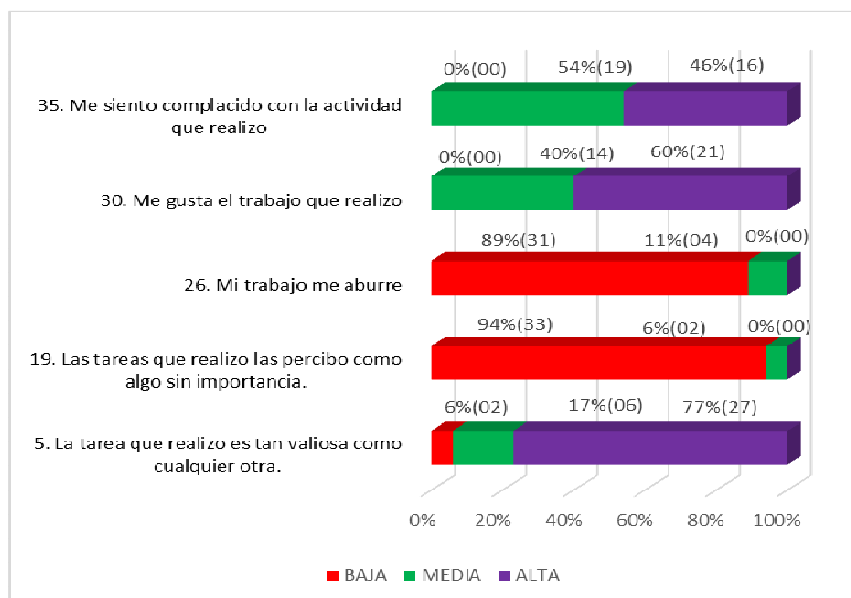


Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016

Sobre el nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal de personal de enfermería del 100% (35), nivel media 77% (27) , baja 9%(03) y nivel alto 14% (05) (Anexo L) Los aspectos referidos a satisfacción media 57%(20) dado por “siento que el trabajo que hago es justo para su manera de ser”, baja 6% (2) por “disfruto cada labor que realizo en mi trabajo” y alta 57%(20) por “haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo” (Anexo (Q))

## GRAFICO N° 7

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE LAS TAREAS POR ÍTEMS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016. LIMA - PERU 2016

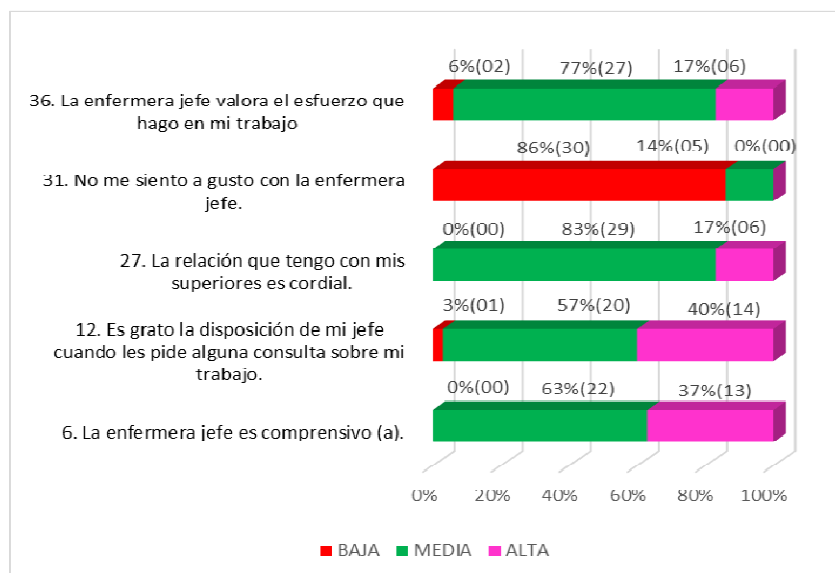


Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016

Sobre el nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas del personal de enfermería del 100% (35), nivel medio 75% (26) baja 14% (05) y alta 11%(04) (Anexo L) Los aspectos referidos a satisfacción media 54%(19) por “me siento complacido con la actividad que realizo” baja 94%(33) por “las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia”, y alta 77%(27) por “la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra” (Anexo R) .

## GRAFICO N° 8

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN RELACION CON LA AUTORIDAD POR ÍTEMS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONÉS DE LIMA LIMA - PERU 2016



Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016

Sobre el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad del personal de enfermería del 100% (35), es media 80%(28) refieren baja 14% (05) en relación al ítems alta 6% (02)(Anexo L) Los ítems referidos a media 83%(29) dado por “la relación que tengo con mis superiores es cordial”, baja 86%(30) por “no me siento a gusto con la enfermera jefe”, alta 40%(14) “es grata la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta de mi trabajo” (Anexo S).

## 4.2. DISCUSIÓN

La enfermería es una profesión dinámica y su práctica 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 aumentado en Estados Unidos y Canadá el número de varones enfermeros, lo cual puede coincidir en gran parte con la imagen del país a que pertenece.

La satisfacción de los individuos en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida. Actualmente se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, es decir la satisfacción laboral es un producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene. Al respecto, **SERÓN CABEZAS, NANCY, EN LIMA, EL 2010**, realizó un estudio sobre “Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN su estudio concluye Un nivel considerable de enfermeras tiene 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 considerable 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 realizan.

Por lo expuesto, se puede concluir que un porcentaje considerable de

los profesionales de enfermería presentan un nivel de satisfacción laboral media seguido de baja a alta, referido el nivel medio a que se sienten insatisfechas con lo que ganan; lo bajo; que les disgusta su horario, prefieren tomar distancia de las personas con las que trabajo

No me siento a gusto con la enfermera feje y lo alto porque sienten ambiente de trabajo es confortable, mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo, les agrada trabajar con sus compañero, haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo esa la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra”, Por lo que es de vital importancia incrementar la satisfacción media y fortalecer el nivel alto de satisfacción laboral por constituir el talento humano uno de los más importantes en el trabajo por su relación con la calidad de vida del trabajador, ya que de lo contrario repercutirá en la calidad de atención que brinda al usuario.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

Las conclusiones que se formularon luego del estudio fueron que:

- El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, en su mayor porcentaje es de media a baja, referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan; consideran que el llevarse bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo y sienten que dan más de lo que reciben de la institución.
- Respecto a la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o confort la mayoría presentan un nivel media y alta refiriendo que tienen comodidades para el desempeño de sus labores diarias y en que el ambiente físico donde trabajan es confortable , y un mínimo porcentaje bajo expresan que la comodidad que ofrece el ambiente de trabajo es inigualable
- Acerca del nivel de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos la mayoría de las tienen un nivel de media a baja referido a que se sienten insatisfecha con lo que ganan, su sueldo no le permite cubrir sus expectativas económicas, y un mínimo porcentaje tienen nivel alta ya que sienten que y el sueldo es muy bajo para la labor que realizan.
- En cuanto a la satisfacción en la dimensión políticas administrativas, la mayoría de las enfermeras tienen un nivel de satisfacción laboral media a bajo, que está dado porque sienten

que dan más de lo que reciben de la institución y que les disgusta el horario de trabajo; y un porcentaje también tienen un nivel alta ya que sienten que dan más de lo que reciben de la institución.

- La mayoría de las enfermeras tienen un nivel de satisfacción laboral media a baja en la dimensión relaciones interpersonales, referido a que la solidaridad es una virtud característica en sus grupos de trabajo; y prefieren tomar distancia con las personas con las que trabajan; y un mínimo porcentaje tienen satisfacción alta porque les agrada trabajar con sus compañeros.
- Respecto al nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la dimensión desarrollo personal la mayoría tienen satisfacción de media a alta referido a que el trabajo que realizan es justo a su manera de ser, y que al realizar su trabajo sienten bien y un mínimo porcentaje seguido tienen satisfacción baja porque disfrutan la labor que realizan en su trabajo.
- El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión desempeño de tareas la mayoría tienen un nivel de satisfacción baja a alta referido a que, las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia; se sienten que las tareas que realizan es tan valiosa como cualquier otra y un mínimo porcentaje significativo tienen satisfacción media referida que se sienten complacidos con la actividad que realizan.
- Acerca de la dimensión relación con la autoridad, la mayoría del personal de enfermería tienen un nivel de satisfacción laboral media a baja, referido a que la relación que tienen con sus superiores es cordial y se siente a gusto con la enfermera jefe y alta en relación que es grata la disposición de mi jefe cuando pide alguna consulta de mi trabajo



## **5.2 RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones que se formularon luego del estudio son:

- Que la Clínica Centenario Peruano Japonesa, utilice la información del estudio para fortalecer y mejorar los niveles de satisfacción laboral, mediante talleres y cursos de capacitación para el personal de Enfermería.
- Elaborar un plan de mejora en el servicio orientado a contribuir las condiciones de trabajo, produciendo de esta manera un nivel satisfacción laboral alto.
- Organizar talleres grupales, para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales entre cada profesional y sus superiores, así como la confianza, el respeto y la consideración.
- Realizar estudios con un enfoque cualitativo que nos permita identificar las expectativas laborales, la salud física y psicológica del profesional.
- Realizar estudios comparativos con otras instituciones de salud.
- Que el personal de enfermería formule estrategias orientado a fortalecer las relaciones interpersonales.

## **5.3. LIMITACIONES**

La limitación del presente estudio está dado porque:

Los resultados y las conclusiones son sólo válidos para el personal de enfermería que labora en los servicios de centro quirúrgico de la Clínica Centenario Peruano Japonesa

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Organización Internacional del Trabajo. Convenio núm. 149 de la OIT sobre el personal de enfermería: reconocer su aporte, considerar sus necesidades/ Organización Internacional del Trabajo: Ginebra: OIT; 2007. Disponible en: [http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/health/convention\\_149.pdf](http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/health/convention_149.pdf)
- 2.- Urbina, B. A. M., & Victoria, M. F. M. L. (2013). Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. 2009. *Revista Científica In Crescendo*, 4(1), 121–131.
- 3.- Acosta, C., y Carrillo P. (2012). Satisfacción laboral de profesionales de enfermería en los servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Noel Joubert”. Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.
- 4.- Castro B. (2014). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez. Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- 5.- Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud, Chiclayo 2010. [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Enfermería]. Chiclayo – Perú. Pág. 8 Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf)
- 5.- SHEILA MELISSA VÁSQUEZ SOSA EN EL AÑO 2007 EN PERÚ; realizo un estudio titulado: “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú. 2007”

6.- Serón Cabezas, Nancy. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN-2010. Lima-Perú. Pág.17-20

7.- VANESSA PAMELA ZELADA ROSALES 2015 LIMA-PERU; realizo un estudio titulado: "nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja Lima-2014"

8.- EDITH ALVA SALAS LIMA -2012 realizo un estudio titulado: "Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012"

9.- CONTRERAS CRISTÓBAL, Guisella. "Desempeño Laboral de la Enfermera de centro quirúrgico y factores relacionados, hospital de emergencias José Casimiro Ulloa", Lima – Perú. 2008. Pág. 28.

10.- PONCE GÓMEZ, Judith; REYES MORALES, Hortensia. "Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de enfermería en una Unidad Médica de Alta Especialidad". México. 2006.

11.- CIFUENTES RODRÍGUEZ JOHANA ENYD. (2012), EN BOGOTÁ **COLOMBIA**, realizó un estudio titulado "Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención.pg 9.

12.- ACOSTA, CASTILLO, DETHZABE ZULENY. CARRILLO, PÉREZ, AURA MARÍA (2012), EN CUMANA – VENEZUELA "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales "Ruiz y Páez" y "Dr. Héctor Nouel Joubert". Ciudad bolívar, estado bolívar. PAG 8

13.- Fernández Larraguibel, Beatriz, Paravic Klijn, Tatiana. Nivel de Satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, chile. Vol. 9 N°2, 2003.Chile. [Citado 30 Octubre 2013]. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=s\\_ci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=s_ci_arttext)

- 14.- BRICEÑO, Carlos Edmundo y Otros. "Satisfacción laboral en el Personal de Enfermería del Sector Público" Argentina. 2005.
- 15.- CISIIEIOS CEIITEIIO CARMELIUYDE 2011 mexico "Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario" pag 13
- 16.- Fuller JR. Instrumentación quirúrgica. Principios y práctica. 3ª ed. Madrid: Médica Panamericana; 2001.
- 17.- Fuller JR. Instrumentación quirúrgica. Principios y práctica. 3ª ed. Madrid: Médica Panamericana; 2001.
- 18.- **Alva Salas Edith** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012 pag 15-16
- 19.- "Satisfacción":  
<http://es.wikipedia.org/wiki/satisfacci3n>.
- 20.- 21.- **Vanessa Pamela Zelada Rosales lima 2015** Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 pag 14
- 22.- **Vanessa Pamela Zelada Rosales lima 2015** Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 pag 14
- 23.- ROBBINS P. Stephen. Comportamiento Organizacional *Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. 6ta Edición. Editorial Prentice may Hispanoamericana. México.2003
- 24) FERNANDEZ LARRAGUIBEL Beatriz y PARAVIC KLIJN Tatiana. "Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile". Ciencia y Enfermería IX (12): 5765, 2003

- 25) Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano
- 26.- CAVALCANTE SILVA Jerónimo. Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil. 2004.
- 27.- GONZALES Martín. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México. 2001
- 28.- CAVALCANTE SILVA Jerónimo. Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa (Tesis Doctoral). Bahía –Brasil. 2004.
- 29 MARRINER TOMEY Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996.
- 30.- 34 LOPEZ MÁS Julio. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzerbg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26
- 31.- KENNETH N. Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990.
- 32.-MINISTERIO DE SALUD Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.1996
- 33.-FUNDACION AGA Khan. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C 1993
- 35.- RAMOS CALIZAYA Nury Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. (Tesis de Maestría). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003
- 36.- AYALA-ATRIÁN Sara. GUTIÉRREZ-LÓPEZ María, PEÑA-SALAZAR Norma, LUGO-RAMOS Virginia, CHAZARRETA-GONZÁLEZ Margarita,

CASTRO-DURÁN Francisca “Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León” *Disponible en*.[www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FE](http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FE) D94B51E98C33/0/RE01Vol12Art\_03.pdf

37.- **Alva Salas Edith** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012 pag 29

38. Satisfacción, insatisfacción y producción  
[www.google.com.pe/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF#q=satisfaccion+insatisfaccion+y+produccion](http://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF#q=satisfaccion+insatisfaccion+y+produccion)  
[tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/18914/Capitulo6.pdf](http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/18914/Capitulo6.pdf)

39.- Philips N. Técnicas de quirófano. 10ª ed. Madrid: Elsevier-Mosby; 2005.

40.- Brunner LS, Suddarth DS. Enfermería médico-quirúrgica. 8ª ed. Madrid

41.- Parra L. Sarella y Paravic K. Tatiana. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia. Ciencia y enfermería. Vol. 8 N°2, 2002. Chile. 64 [Citado 06 Noviembre 2013]. Disponible en:  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532002000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532002000200005&script=sci_arttext)

42.- Fernández Larraguibel, Beatriz, Paravic Klijn, Tatiana. Nivel de Satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. Vol. 9 N°2, 2003. Chile. [Citado 30 Octubre 2013]. Disponible en:  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=sci_arttext)

43.- Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud 2002. [Citado 30 Octubre 2013]. Pág.3-4-6. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

44.- MANUAL ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL - Scribd <https://es.scribd.com/doc/.../MANUAL-ESCALA-DE-SATISFACCION-LABORAL> Estructuración: Escala de **satisfacción Laboral** : **Sonia Palma Carrillo**. : Instrumento de exploración Psicológic





## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO</b>		<b>Pág.</b>
A	Operacionalización de las variables	65
B	Instrumento	68
C	Consentimiento Informado	70
D	Tabla de Concordancia – Prueba Binomial	78
E	Tabla de Códigos	72
F	Tabla Matriz de Datos	74
G	Validez del instrumento	76
H	Confiabilidad del instrumento	77
I	Medición de Variables	78
J	Datos Generales del personal de Enfermería en Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano japonesa de Lima 2016. Lima – Perú. 2016.	81
K	Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	82
L	Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	83
M	Nivel de satisfacción laboral según diensiones condiciones físicas y/o confort del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.	84
N	Nivel de satisfacción laboral según dimensión beneficios laborales y/o remunerativos por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la	85

Clínica Centenario Peruano Japonesa de  
Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.

- |   |  |    |
|---|--|----|
| O | Nivel de satisfacción laboral según dimensión políticas administrativas por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.  | 86 |
| P | Nivel de satisfacción laboral según dimensión relaciones interpersonales por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016. | 87 |
| Q | Nivel de satisfacción laboral según dimensión desarrollo personal por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.        | 88 |
| R | Nivel de satisfacción laboral según dimensión desempeño de tareas por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.        | 89 |
| S | Nivel de satisfacción laboral según dimensión relación con la autoridad por ítems del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Lima – Perú. 2016.  | 90 |

## ANEXO A

### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa Lima 2016	Es la sensación de conformidad, bienestar, beneplácito o complacencia que experimentan los profesionales de enfermería respecto a las condiciones de trabajo que proporcionan satisfacción referido a la significancia de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y beneficios económicos. El cual será obtenido a través de una escala validada de satisfacción SL-SPC y valorada en alta, media y baja..	Es la respuesta expresada del profesional de enfermería que laboran en el área de centro quirúrgico en torno a la sensación de bienestar, grado de complacencia, logro de expectativas acerca de las condiciones de trabajo en la dimensión significado de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y beneficios económicos.	Condiciones física y/o confort (5 ítems)  Beneficios laborales y/o remunerativo (4 ítems)  Políticas administrativas (5 ítems)	<p><b>1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</b></p> <p>13.- El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)</p> <p>21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.</p> <p>28.- En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.</p> <p>32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).</p> <p><b>2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</b></p> <p>7.- Me siento mal con lo que gano.</p> <p>14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</p> <p>22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p> <p><b>8.- Siento que doy más de lo que recibo de la institución.</b></p> <p>15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</p> <p>17.- Me disgusta mi horario.</p> <p>23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.</p> <p>33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida.</p>	Alta  Media  Baja

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa Lima 2016	Es la sensación de conformidad, bienestar, beneplácito o complacencia que experimentan los profesionales de enfermería respecto a las condiciones de trabajo proporcionan satisfacción referido a la significancia de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y beneficios económicos en el área de emergencia de adultos.	Es la respuesta expresada del profesional de enfermería que laboran en el área de centro quirúrgico en torno a la sensación de bienestar, grado de complacencia, logro de expectativas acerca de las condiciones de trabajo en la dimensión significado de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y beneficios económicos. El cual será obtenido a través de una escala validada de satisfacción SL-SPC y valorada en alta, media y baja..	Relaciones sociales (4 ítems)  Desarrollo personal (6 ítems)	<p><b>3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</b></p> <p>9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.</p> <p>16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.</p> <p>24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</p> <p><b>4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</b></p> <p>10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</p> <p>18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</p> <p>25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo</p> <p>29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.</p> <p>34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p> <p><b>5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.</b></p> <p>19.- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p> <p>11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.</p> <p>26.- Mi trabajo me aburre.</p> <p>35.- Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.</p> <p>30.- Me gusta el trabajo que realizo</p>	Alta  Media  Baja

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa Lima 2016	Es la sensación de conformidad, bienestar, beneplácito o complacencia que experimentan los profesionales de enfermería respecto a las condiciones de trabajo que proporcionan satisfacción referido a la significancia de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y beneficios económicos en el área de emergencia de adultos.	Es la respuesta expresada del profesional de Enfermería que laboran en el área de centro quirúrgico en torno a la sensación de bienestar, grado de complacencia, logro de expectativas acerca de las condiciones de trabajo en la dimensión significado de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y beneficios económicos. El cual será obtenido a través de una escala validada de satisfacción SL-SPC y valorada en alta, media y baja..	Relación con la Autoridad (6 ítems)	<p><b>12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.</b></p> <p>20.- Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</p> <p>6.- Mi enfermera jefe es comprensivos.</p> <p>27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p> <p>31.- No me siento a gusto con mi enfermera jefe.</p> <p>36.- La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>	<p>Alta</p> <p>Media</p> <p>Baja</p>

## ANEXO B



UNMSM- FM-UPG  
PSEE-2016

### INSTRUMENTO

#### PRESENTACION

Buenos días (tardes) Sra. (ita), soy la Lic. Sandra Delgado, que estoy realizando un estudio en coordinación con la institución, a fin de obtener información sobre satisfacción laboral del personal de enfermería en Centro Quirúrgico. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y seriedad; expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco por anticipado la participación en el estudio.

#### DATOS GENERALES

1. **Edad:** a. 21 a 30 años b. 31 – 40 años c. 41 – 50 años d. Mayor de 51 años

2. **Tiempo de servicio:** ..... (Años)..... (Meses)

3. **Situación Laboral:** a. Contrato Indefinido b. Renovación de contrato c/ 6 meses

c. Renovación de contrato c/ 3 meses.

#### INSTRUCCIONES

A continuación se le presenta una serie de premisas, Marque con un X la respuesta que considere correcta o la más conveniente.

**TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO**    **DA = DE ACUERDO**    **I = INDECISO**

**ED = EN DESACUERDO**    **TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO**

ITEMS	TDA	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- La enfermera jefe es comprensivo (a).					
7.- Me siento mal con lo que gano.					

	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
8.- Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc.)					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.- Me disgusta mi horario.					
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.- Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.- Mi trabajo me aburre					
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30.- Me gusta el trabajo que realizo.					
31.- No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.- La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

*Gracias por su colaboración*

## ANEXO C

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulado **“NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO EN LA CLINICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA LIMA 2016”**. Cuyo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería con el propósito de mejorar de las condiciones laborales, la calidad de atención al usuario, la productividad y rendimiento; el estudio le tomara de 15 a 20 min. Teniendo la confianza plena de que la información que se vierta en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigadora utilizara adecuadamente dicha información asegurándome de la misma confidencialidad

### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimada (o) colega

La investigadora del estudio para la cual usted ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la misma confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudiquen en lo absoluto.

Atte.

Lic. En. Sandra Delgado Vargas  
Autora del estudio



## ANEXO D

### TABLA DE CONCORDANCIA – PRUEBA BINOMIAL

#### JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	N° DE JUEZ								P
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	0	0	1	1	1	0.145 *
6	1	0	1	1	1	1	1	1	0.035
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004

\* En esta pregunta se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final.

Favorable = 1 (SI)

Desfavorable= 0 (NO)

Si la probabilidad  $< 0.05$  la concordancia es significativa

## ANEXO E

### TABLA DE CODIGOS

#### DATOS GENERALES

Nº	Pregunta-Variable	Categoría	Código
1	Edad	21 – 30 años	1
		31 – 40 años	2
		41 - 50 años	3
		Mayor de 51 años	4
2	Tiempo de servicio	1 – 2 años	1
		3 – 4 años	2
		5 – 6 años	3
		7 – 8 años	4
		> 9 años	5
3	Situación laboral	Contrato indefinido	1
		Renovación de contrato c/ 6m	2
		Renovación de contrato c/ 3m	3

#### DATOS ESPECIFICOS

ITEMS	TDA	DA	I	ED	TED
<b>CONDICIONES FISICAS Y/O CONFORT</b>					
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	5	4	3	2	1
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc.)					
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
<b>BENEFICIOS LABORAL Y/O REMUNERATIVO</b>					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7.- Me siento mal con lo que gano.					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					

ITEMS	TDA	DA	I	ED	TED
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
8.- Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
17.- Me disgusta mi horario					
23.- El horario de trabajo me resulta incómodo					
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
26.- Mi trabajo me aburre					
30.- Me gusta el trabajo que realizo					
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo					
<b>RELACION CON LA AUTORIDAD</b>					
6.- La enfermera jefe es comprensivo (a).					
12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
20.- Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
31.- No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
36.- La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

ANEXO F

TABLA MATRIZ DE DATOS

	CONDICIONES FISICAS				BENEFICIOS LABORAL			POLITICAS ADMINISTRATIVAS			RELACIONES INTERPERSONALES			DESARROLLO PERSONAL				DESEMPEÑO TAREAS						RELACION CON LA AUTORIDAD						TOTAL					
	1	13	21	28	32	2	7	14	22	8	15	17	23	33	3	9	16	24	4	10	18	25	29	34	5	11	19	26	30		35	6	12	20	27
1	4	3	4	4	5	4	3	2	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	4	5	4	4	4	2	5	131	
2	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	1	1	2	1	4	5	1	4	4	4	4	4	5	4	5	1	1	5	4	4	4	4	1	4	119
3	5	4	4	4	4	4	1	2	2	5	1	1	2	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	2	1	5	5	5	5	4	4	1	5	133
4	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	4	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	3	4	2	4	132	
5	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	5	2	4	3	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	1	3	116	
6	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	130	
7	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	2	2	1	3	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	4	3	4	4	2	4	129	
8	4	4	3	4	4	5	5	2	2	5	1	2	2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	2	4	4	5	4	3	4	2	130	
9	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	1	3	4	4	4	4	3	130		
10	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	5	4	2	127	
11	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	3	119	
12	4	5	4	4	5	5	4	4	2	5	2	2	2	4	4	4	1	2	4	5	4	4	5	5	2	1	4	4	5	5	4	1	4	134	
13	4	4	3	4	4	5	3	3	2	5	5	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	2	4	2	127	
14	4	4	2	5	3	2	4	5	4	1	1	1	1	1	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	4	5	2	4	130	
15	4	3	5	5	4	5	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	2	1	5	4	5	5	1	4	137		
16	3	5	3	4	4	4	1	3	3	4	4	2	2	2	4	4	2	4	5	4	3	5	4	4	1	1	5	3	4	4	5	4	1	124	
17	4	5	4	5	4	3	2	4	3	3	1	2	2	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	4	5	5	1	4	137	
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	1	2	1	3	5	1	3	5	4	5	4	5	4	1	1	5	5	4	5	4	1	5	125	
19	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4	2	2	5	4	5	4	3	3	146		
20	4	5	4	4	4	4	3	1	3	5	3	1	2	5	4	5	1	3	5	5	4	4	5	5	1	1	5	4	4	4	4	1	4	131	

21	3	5	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	5	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	1	5	4	5	4	4	4	2	4	136
22	4	5	3	4	4	3	2	3	3	4	5	2	2	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	1	5	133	
23	4	3	3	3	3	5	2	1	5	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	124		
24	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	3	2	4	127	
25	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	5	5	2	4	4	125		
26	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	2	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	3	5	1	5	151		
27	5	5	2	4	4	5	1	2	4	4	1	2	4	2	4	2	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	125	
28	3	2	2	4	4	5	3	2	1	4	3	1	4	4	4	1	4	3	2	1	3	3	1	4	3	1	1	4	4	3	2	5	4	1	2	102	
29	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	1	2	1	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	1	4	115	
30	4	3	2	3	4	4	5	2	1	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	1	3	5	3	5	3	1	3	126		
31	4	3	3	3	4	5	4	1	3	4	3	3	2	1	3	5	1	3	5	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	4	4	5	1	4	129		
32	5	5	4	5	5	3	3	2	3	4	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	133		
33	4	4	3	3	4	1	2	2	2	5	3	5	2	2	4	2	5	5	4	2	5	5	5	5	5	1	3	5	4	4	5	5	4	3	4	129	
34	2	1	2	2	3	3	1	1	2	4	1	1	1	1	3	4	1	3	3	4	5	5	4	5	1	1	1	5	5	3	3	1	3	1	4	91	
35	5	5	4	4	4	5	3	3	4	2	3	2	2	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	5	4	2	4	139	

## ANEXO G

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Se aplica la fórmula “r de Pearson” en cada uno de los ítems del instrumento

$$R = \frac{N \sum (x_i y_i) - (\sum y_i)}{[N (\sum x^2) - (\sum x_i)^2]^{1/2} [N (\sum y^2) - (\sum y_i)^2]^{1/2}}$$

ÍTEMS	PEARSON	ÍTEMS	PEARSON
1	0.5	19	0.5
2	0.7	20	0.6
3	0.6	21	0.3
4	0.6	22	0.4
5	0.3	23	0.6
6	0.2	24	0.4
7	0.3	25	0.7
8	0.4	26	0.6
9	0.3	27	0.2
10	0.3	28	0.2
11	0.2	29	0.2
12	0.3	30	0.2
13	0.1	31	0.5
14	0.2	32	0.7
15	0.3	33	0.3
16	0.3	34	0.4
17	0.2	35	0.2
18	0.3	36	0.3

Si  $r > 0.20$ , el instrumento es válido en cada uno de los ítems, excepto en el ítems 13 que por su importancia en el estudio se conservan.

## ANEXO H

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento: Escala Likert se procedió a utilizar la formula **alfa – Crombach**:

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

**Donde:**

$$K = 35$$

$$K - 1 = 34$$

$$S_i^2 = 24$$

$$S_t^2 = 112.8$$

Reemplazando en la expresión (1):

Confiabilidad	Valor	ítem Validos
<b>Alfa de Crombach</b>	0.72	35

$$\alpha = 0.72$$

Si el  $\alpha = 0.5$  ó  $>$  el instrumento es confiable

**Se obtiene Alfa de Crombach = 0.72**

Por lo tanto el instrumento es confiable

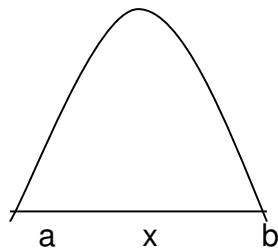
## ANEXO I

### MEDICIÓN DE LA VARIABLE

Para determinar la medición de la variable se procedió a utilizar la fórmula de

#### Escala de Estanones

Nivel de Satisfacción del personal de Enfermería en UCIN



Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 10.6$

Promedio :  $X = \frac{\sum x}{n} = 127$

$a = x - 0.75 (S)$

$b = x + 0.75 (S)$

Alta : >137

Media : 120- 136

Baja : < 119

#### DIMENSION CONDICIONES FISICAS

Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 2.9$

Promedio :  $X = \frac{\sum x}{n} = 19.08$

$a = x - 0.75 (S)$

$b = x + 0.75 (S)$

Alta : >22



Media : 17- 21

Baja : < 16

### **DIMENSION BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS**

Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 2.17$

Promedio :  $X = \frac{\sum x}{n} = 12.28$

a = x - 0.75 (S)

b = x + 0.75 (S)

Alta : >15

Media : 11- 14

Baja : < 10

### **DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES**

Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 3.43$

Promedio :  $X = \frac{\sum x}{n} = 13$

a = x - 0.75 (S)

b = x + 0.75 (S)

Alta : >17

Media : 10- 16

Baja : < 09

### **DIMENSION DESARROLLO PERSONAL**

Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 1.75$

Promedio :  $X = \frac{\sum x}{n} = 13.85$

a = x - 0.75 (S)

b = x + 0.75 (S)

Alta : >16

Media : 13- 15

Baja : < 12

### **DIMENSION POLITICAS ADMINISTRATIVOS**

Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 3.33$

Promedio :  $X = \sum x = 26.22$

$$\bar{x}$$

$$a = x - 0.75 (S)$$

$$b = x + 0.75 (S)$$

Alta : >30

Media : 24- 29

Baja : < 23

### **DIMENSION DESEMPEÑO DE TAREAS**

Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 2.08$

Promedio :  $X = \frac{\sum x}{n} = 21.4$

$$a = x - 0.75 (S)$$

$$b = x + 0.75 (S)$$

Alta : >24

Media : 20- 23

Baja : < 19

### **DIMENSION RELACION CON LA AUTORIDAD**

Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 2.29$

Promedio :  $X = \frac{\sum x}{n} = 21.9$

$$a = x - 0.75 (S)$$

$$b = x + 0.75 (S)$$

Alta : >25

Media : 20- 24

Baja : < 19

## ANEXO J

### DATOS GENERALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONÉS DE LIMA, 2016. LIMA – PERÚ 2016

DATOS GENERALES DE PADRES EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA	N°	%
<b>EDAD</b>		
21 – 30 años	08	23
31 – 40 años	19	54
41 – 50 años	08	23
Mayor de 51 años	00	00
TOTAL	35	100
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>		
1 – 2 años	00	00
3 – 4 años	18	51
5 – 6 a-os	17	49
7 – 8 año	00	00
> 9 años	00	00
TOTAL	35	100
<b>SITUACION LABORAL</b>		
Fontrato indefinido	03	09
Renovación de contrato c/ 6m	19	54
Renovación de contrato c/ 3m	13	37
TOTAL	35	100

Fuente:

*Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016*

## ANEXO K

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016. LIMA – PERÚ 2016

<b>NIVEL</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
ALTA	05	14%
MEDIA	24	69%
BAJA	06	17%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016*

**ANEXO L**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIONES  
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO  
QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO  
PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016.  
LIMA – PERÚ  
2016**

DIMENSION	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Condiciones Físicas	05	14	24	69	06	17	35	100
Beneficios Laborales y/o remunerativos	05	14	26	74	04	11	35	100
Políticas Administrativas	05	14	24	69	06	17	35	100
Relaciones Interpersonales	07	20	21	60	07	20	35	100
Desarrollo Personal	05	14	27	77	03	09	35	100
Desempeño de las tareas	04	11	26	75	05	14	35	100
Relación con la autoridad	02	06	28	80	05	14	35	100

*Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016*

**ANEXO M**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN  
CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT POR ÍTEMS DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO  
QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO  
PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016.  
LIMA - PERU  
2016**

N°	ITEMS	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	3	9%	27	77%	5	14%	35	100%
13	El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc.)	2	6%	20	57%	13	37%	35	100%
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	6	17%	27	77%	2	6%	35	100%
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	1	3%	29	83%	5	14%	35	100%
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)	2	6%	29	83%	4	11%	35	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016*

**ANEXO N**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN  
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS POR  
ÍTEMS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO  
QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO  
PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016.  
LIMA - PERU  
2016**

N°	ITEMS	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4	11%	20	58%	11	31%	35	100%
7	Me siento mal con lo que gano.	11	31%	20	58%	4	11%	35	100%
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	14	40%	20	57%	1	3%	35	100%
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	15	43%	20	57%	0	0%	35	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016*

**ANEXO O**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN  
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS POR ÍTEMS DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO  
QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO  
PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016.  
LIMA - PERU  
2016**

N°	ITEMS	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
8	Siento que doy más de lo recibo de la institución.	6	17%	20	57%	9	26%	35	100%
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	21	60%	13	37%	1	3%	35	100%
17	Me disgusta mi horario	27	77%	7	20%	1	3%	35	100%
23	El horario de trabajo me resulta incómodo	26	74%	9	26%	0	0%	35	100%
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	18	51%	16	46%	1	3%	35	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016*



**ANEXO P**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN  
RELACIONES INTERPERSONALES POR ÍTEMS DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO  
QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO  
PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016.  
LIMA - PERU  
2016**

N°	ITEMS	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	3	9%	28	80%	4	11%	35	100%
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	0	0%	20	57%	15	43%	35	100%
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	30	86%	4	11%	1	3%	35	100%
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	2	6%	25	71%	8	23%	35	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016*

**ANEXO Q**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN  
DESARROLLO PERSONAL POR ÍTEMS DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO  
QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO  
PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016.**

**LIMA - PERU**

**2016**

N°	ITEMS	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	3%	20	57%	14	40%	35	100%
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	1	3%	16	46%	18	51%	35	100%
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	2	6%	19	54%	14	40%	35	100%
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	0	0%	19	54%	16	46%	35	100%
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	0	0%	18	51%	17	49%	35	100%
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	1	3%	14	40%	20	57%	35	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016*

**ANEXO R**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN  
DESEMPEÑO DE TAREAS POR ÍTEMS DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO  
QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO  
PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016.**

**LIMA - PERU**

**2016**

N°	ITEMS	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	2	6%	6	17%	27	77%	35	100%
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	1	3%	14	40%	20	57%	35	100%
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	33	94%	2	6%	0	0%	35	100%
26	Mi trabajo me aburre	31	89%	4	11%	0	0%	35	100%
30	Me gusta el trabajo que realizo	0	0%	14	40%	21	60%	35	100%
35	Me siento complacido con la actividad que realizo	0	0%	19	54%	16	46%	35	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016*

**ANEXO S**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN  
RELACION CON LA AUTORIDAD POR ÍTEMS DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO  
QUIRÚRGICO EN LA CLÍNICA CENTENARIO  
PERUANO JAPONÉS DE. LIMA, 2016.  
LIMA - PERU  
2016**

N°	ITEMS	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
6	La enfermera jefe es comprensivo (a).	0	0%	22	63%	13	37%	35	100%
12	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.	1	3%	20	57%	14	40%	35	100%
20	Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.	6	17%	19	54%	10	29%	35	100%
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	0	0%	29	83%	6	17%	35	100%
31	No me siento a gusto con la enfermera jefe.	30	86%	5	14%	0	0%	35	100%
36	La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	2	6%	27	77%	6	17%	35	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a personal de Enfermería de Centro Quirúrgico C.C.P.J. 2016*