UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASISTENCIAL QUE TRABAJA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Bach. WILSON GODOFREDO ONOFRE CONDEZO

Bach. CARLOS EDUARDO TELLO PIZANGO

PUCALLPA - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Pucallpa, a los **siete (07)** días del mes de **mayo del 2021**, siendo las **16:00** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : Dra. Otilia Hernández Panduro.
MIEMBRO : Mg. Gaby Luz Panduro Salas.
MIEMBRO : Dra. Dina Pari Quispe.

Para proceder a la Sustentación Pública de la Tesis titulada:

"SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASISTENCIAL QUE TRABAJA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2020"

Presentado por los **Bachilleres en Enfermería**:

WILSON GODOFREDO ONOFRE CONDEZO

CARLOS EDUARDO TELLO PIZANGO

Teniendo en calidad de Asesora a: **Dra. Isabel Esteban Robladillo (ORCID 0000-0002-7523-6654) (DNI 20723852)**

Finalizada la Sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión:

La Tesis ha sido: **APROBADA** por **MAYORIA**

Quedando los Graduados expeditos para que se le otorgue el Título Profesional de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

Siendo las 17.30 horas del mismo día se dio por concluido al acto académico.

Pucallpa, **siete (07)** de **mayo** del **2021**

Dra. Otilia Hernández Panduro.
PRESIDENTE

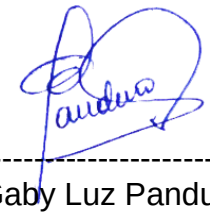
Mg. Gaby Luz Panduro Salas.
MIEMBRO

Dra. Dina Pari Quispe.
MIEMBRO

La presente tesis titulada **"SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASISTENCIAL QUE TRABAJA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2020"** fue aprobada por el Jurado Evaluador, conformado por:



Dra. Otilia Hernández Panduro
PRESIDENTE



Mg. Gaby Luz Panduro Salas
MIEMBRO



Dra. Dina Pari Quispe
MIEMBRO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0015-2021

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis) Titulado:**

"SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ASISTENCIAL QUE TRABAJA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2020"

Cuyo autor (es)	:	ONOFRE CONDEZO, WILSON GODOFREDO TELLO PIZANGO, CARLOS EDUARDO
Facultad	:	CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional	:	ENFERMERÍA
Asesor(a)	:	Dra. ESTEBAN ROBLADILLO, ISABEL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 12/01/2021

Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Wilson Godofredo Onofre Condezo
Autor de la TESIS titulada:
"Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería asistencial que trabaja en el Hospital de Pucallpa, 2020."

Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: Dra. Isabel Esteban Robladillo.
En la Facultad de: Ciencias de la Salud.
Carrera Profesional de: Enfermería.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 05 / 2021

Email: wilsonestudioso133@gmail.com Firma:

Teléfono: 969388204 DNI: 76731008

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Carlos Eduardo Tello Pizango

Autor de la TESIS titulada:

Satisfacción laboral del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dra Isabel Esteban Robladillo

En la Facultad de: Ciencias de la Salud

Carrera Profesional de: Enfermería

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

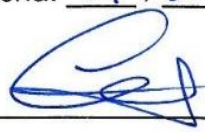
De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 05 / 2021

Email: cslalo_tello@hotmail.com Firma: 

Teléfono: 936380241 DNI: 75653497

DEDICATORIA

A mi hijo y familia, por su apoyo incondicional en el trayecto de mi formación profesional; a mis padres con cariño, gracias, por cuidar de mí.

Wilson Godofredo.

A Dios, a mis padres y familiares, quienes son una parte especial de mi vida y me llenan de mucha felicidad. De ellos aprendí los valores que hoy practico y el don de servir.

Carlos Eduardo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiar nuestras vidas y habernos permitido lograr una de nuestras metas más anheladas.

A nuestros queridos padres, por su confianza y valioso apoyo durante toda nuestra etapa universitaria.

A los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, por habernos brindado sus conocimientos y valiosa enseñanzas en bien de nuestra formación profesional.

A nuestra asesora, Dra. Isabel Esteban Robladillo, por su orientación y constante apoyo en el desarrollo y ejecución de la presente investigación.

A todas las personas que de una u otra manera han contribuido y participado en todo el proceso de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA…….. vii

AGRADECIMIENTO…… viii

ÍNDICE DE CONTENIDO…… ix

ÍNDICE DE TABLAS……. xi

RESUMEN…….. xiii

ABSTRACT…… xiv

INTRODUCCIÓN…….. xv

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA……... 17

1.1. Descripción del problema……. 17

1.2. Formulación del problema…… 18

1.2.1. Problema General……... 18

1.2.2. Problemas Específicos…….. 18

1.3. Objetivos……. 20

1.3.1. Objetivo General……. 20

1.3.2. Objetivos Específicos……. 20

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO…….. 22

2.1. Antecedentes del problema……. 22

2.2. Planteamiento teórico del problema…… 26

2.3. Definición de términos básicos…… 39

2.4. Hipótesis, variables y operacionalización de las variables……..….. 41

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA……. 44

3.1. Diseño metodológico……. 44

3.2. Población y muestra…….. 44

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos…… 45

3.4. Procedimiento de recolección de datos…….. 47

3.5. Procesamiento y tratamiento de datos…… 48

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN……. 49

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…….. 60

5.1. Conclusiones…….. 60

5.2. Recomendaciones……. 62

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……... 63

ANEXOS……. 66

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Características sociodemográficas de las enfermeras(os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020…….. 49

Tabla 2. Tiempo de servicio de las enfermeras(os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020…… 51

Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020…….. 52

Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo de tareas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020…….. 54

Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión condiciones físicas y materiales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020…… 55

Tabla 6. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión políticas administrativas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020…….. 56

Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo personal, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020…….. 57

Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión relaciones sociales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020…….. 58

Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión beneficios sociales y/o remuneración, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020…….. 59

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Metodología; investigación de nivel descriptivo, transversal, prospectivo y diseño no experimental. La población muestral estuvo conformada por todos los profesionales de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, haciendo un total de 73 elementos, el instrumento utilizado fue un cuestionario sobre satisfacción laboral el cual consta de 32 ítems, cuestionario tipo Likert con asignación de valor. Resultados, el 75.3% son enfermeras (o) generales, de género femenino el 63.1%. Respecto a la condición laboral, el 52.0% de ellos son nombrados; y en cuanto a la edad, el 54.8% tienen de 46 a más años; el tiempo de servicio en general en el 53.4% tienen de 21 a más años de tiempo de servicio; y en cuanto al tiempo de servicio en el HRP, el 56.2% tienen de 21 a más años de tiempo de servicio. El 46.6% expresan satisfacción alta, el 31.5% expresan satisfacción baja, y el 21.9% expresan satisfacción media. Conclusiones; el nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital Regional de Pucallpa, en el 46.6% expresan satisfacción alta.

Palabras clave: Satisfacción laboral, enfermeros, funciones, tareas, relaciones sociales.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of job satisfaction of the nursing care professional who works at the Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Methodology; Descriptive research, as it describes the levels of job satisfaction of the nursing care professional who works at the Regional Hospital of Pucallpa; cross-sectional, prospective and non-experimental design. The population was made up of all nursing care professionals who work at the Pucallpa Regional Hospital, making a total of 73 elements. Results, of 100.0% (73) nurses, 75.3% (55) are general nurses, mostly female (63.1%). Regarding the labor condition, 52.0% (38) of them are appointed; and in terms of age, 54.8% (40) are 46 or older; service time in general, more than half (53.4%) have 21 or more years of service time; and regarding the time of service in the HRP, more than half (56.2%) have 21 or more years of service time. 46.6% (34) express high satisfaction, 31.5% (23) express low satisfaction, and 21.9% (16) express medium satisfaction. Conclusions; the level of satisfaction of the nursing professionals who work at the Pucallpa Regional Hospital, in almost half (46.6%) express high satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, nurses, functions, tasks, social relationships.

INTRODUCCIÓN

La razón principal que motivó el desarrollo del estudio fue principalmente nuestra experiencia vivida al desarrollar las prácticas pre profesionales en el Hospital Regional de Pucallpa, ya que enfrentábamos esta nueva etapa con gran expectativa, sin embargo, pudimos observar que muchos de los Profesionales de Enfermería expresaban cierto descontento al momento de realizar las actividades propias de su profesión, el descontento principalmente se debía a la poca remuneración y escaso reconocimiento a la gran actividad laboral que venían desarrollando.

Lo que nos conllevó a revisar fundamentos teóricos respecto a la satisfacción laboral, en el cual pudimos encontrar que los profesionales menos satisfechos y que desarrollan estrés laboral son los profesionales de enfermería, también pudimos corroborar que el presupuesto nacional designado por el Estado Peruano es ínfimo.

Por otra parte, también se encontró que, en Estados Unidos, la organización internacional del trabajo (OIT) detectó que solo el 45% de trabajadores están satisfechos con su trabajo y casi el 65% de personas menores de 25 años no están interesados en su trabajo (1). Así mismo, el Consejo Internacional de Enfermeras (os) (CIE) hace referencia que la atención a la salud merece gran prioridad, pero para eso las condiciones de trabajo deberán ser adecuados para el personal de enfermería ya que las enfermeras (os) comunican una mayor satisfacción laboral, menos tensión y menor caso de agotamiento (2).

El presente informe se ha elaborado considerando el reglamento general de grados y títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, por lo que comprende cinco capítulos: El primer capítulo está compuesto del planteamiento del

problema de investigación: Descripción del problema, formulación del problema, y objetivos.

El segundo capítulo sobre marco teórico contiene: Los antecedentes del problema, planteamiento teórico del problema, definición de términos básicos, hipótesis, variables y la operacionalización de las variables.

En el capítulo tercero se compila información respecto a la metodología, diseño metodológico, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, y tratamiento de datos.

En el capítulo cuarto se considera a los resultados y discusión.

En el Capítulo cinco se presentan las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las organizaciones a nivel mundial, han empezado a dar mayor importancia al tema de la satisfacción laboral, a pesar de existir numerosas investigaciones que afirman que la satisfacción laboral es una variable que influye fuertemente en el nivel de desempeño laboral. En Estados Unidos, la organización internacional del trabajo (OIT) detectó que solo el 45% de trabajadores están satisfechos con su trabajo y casi el 65% de personas menores de 25 años no están interesados en su trabajo (1).

Sobre empleo, condiciones de vida y trabajo del personal de enfermería donde se reconoce la labor de este personal que en ocasiones trabaja en condiciones desagradables, largas jornadas laborales, condiciones insalubres en su medio ambiente de trabajo y escases de personal. Así mismo, el consejo internacional de Enfermeras (os) (CIE) hace referencia que la atención a la salud merece gran prioridad, pero para eso las condiciones de trabajo deberán ser adecuados para el personal de enfermería ya que las enfermeras (os) comunican una mayor satisfacción laboral, menos tensión y menor caso de agotamiento (2).

Según Herrera G, la satisfacción en el trabajo es el todo el fin de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes establecen una relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo y las condiciones de trabajo (3).

Por lo tanto, es necesario que se considere, la relación de ciertos fenómenos que están ocurriendo a diario dentro de la organización y uno de ellos es la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo ya que estudios han indicado una serie de relación entre estas dos variables que se conjuntan con la vida del trabajador, con las organizaciones y por último con la sociedad (4).

La descripción de tal realidad permite plantear las siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo de tareas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión condiciones físicas y materiales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión políticas administrativas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo personal, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión relaciones sociales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión beneficios sociales y/o remuneración, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo de tareas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión condiciones físicas y materiales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

- Describir el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión políticas administrativas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo personal, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

- Describir el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión relaciones sociales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

- Valorar el nivel de satisfacción laboral, en la dimensión beneficios sociales y/o remuneración, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Nivel Internacional

Nava M., y otros, desarrollaron el estudio titulado: Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud, 2012. Objetivo, establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. Material y métodos: estudio transversal, observacional y descriptivo, muestra de 594 profesionales de enfermería. Resultados; la calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global de 101±10. Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Discusión: los resultados concuerdan con la literatura, promoción profesional y competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el

profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. Conclusiones: el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de Satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados (6).

Pablos G., realizó un estudio Titulado Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras (os) en los Hospitales públicos de Badajos y Cáceres de Madrid. Objetivo, determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera asistencial, en una muestra de 806 Enfermeras (os). Metodología; estudio cuantitativo, descriptivo. Utilizó como instrumento el cuestionario modificado de satisfacción Laboral del Personal Administrativo y Servicios de la Universidad de Salamanca. Resultado; el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo, y un 30% se encuentra insatisfecho con el ámbito donde labora (7).

2.1.2. Nivel Nacional

Morales E., desarrolló el estudio titulado: Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. El Objetivo del trabajo fue conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería. La

técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Resultados. Del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%); Se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal. Conclusiones: el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas (8).

Rojas Y., realizó el estudio titulado: Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Materiales y métodos; de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal, no experimental, población de 100 profesionales de Enfermería. Resultados; la satisfacción laboral en el personal de Enfermería se encuentra muy insatisfecho en 1.53%; insatisfecho en 8.73%; moderadamente insatisfecho 18.67%; indiferente en 18.67%; moderadamente satisfecho en 30.80%; satisfecho 18.67%; y muy satisfecho 2.93%. En el nivel de los factores

extrínsecos, en general, se observa que el 1% de enfermeros están muy insatisfechos e insatisfechos; moderadamente insatisfechos en 8%; indiferente en 5%; moderadamente satisfecho en 36%; satisfecho en 42%; y muy satisfecho en 7%. En el nivel de los factores intrínsecos, en general, el 1% de enfermeros están muy insatisfechos e insatisfechos; moderadamente insatisfechos en 3%; indiferente en 5%; moderadamente satisfecho en 31%; satisfecho en 49%; y muy satisfecho en 10%. Conclusiones: El nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se encuentra moderadamente satisfecho en un 30.80%; y el 18.67% son indiferentes y están satisfechos (9).

2.1.3. Nivel Local

Rengifo A., y Torres F. Desarrollaron un estudio titulado: Condición laboral y grado de satisfacción del personal de salud en el Centro de Salud 9 de Octubre Pucallpa 2015. Objetivo, establecer la asociación entre las condiciones laborales y el grado de satisfacción del personal de salud que labora en el Centro de Salud 9 de Octubre Pucallpa 2015. Metodología, de diseño no experimental, correlacional, muestra de 33 trabajadores de salud entre profesionales y técnicos. Resultados, se encontró que 63.33% del personal de salud son mayores de 40 años, 60% son mujeres, 50% son técnicos en enfermería, además, en términos generales se evidencia asociación significativa entre la condición laboral y el grado de satisfacción del personal de salud evidenciado por un alto nivel de insatisfacción respecto a excesivas horas de trabajo, no recibir capacitación, asensos ni

oportunidades de desarrollo. Conclusiones, los trabajadores de salud demuestran insatisfacción respecto a las condiciones laborales que reciben en el Centro de Salud 9 de Octubre (10).

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.2.1. Definición de Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como la forma de actitud del profesional empleado, frente a su ocupación, además de las relaciones el resto del personal de la organización y su entorno. El cumplir las políticas, reglamentos, y estándares de desempeño también es un indicador de satisfacción laboral (10).

Para Robbins, “La satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además, afirma que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la medida en que la personalidad concuerde con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos” (11).

Locke P., citado por Gargallo A, indica que fue uno de los primeros autores en considerar que el nivel de satisfacción laboral es el sumatorio ponderado de una combinación de aspectos que el empleado valora en su

trabajo; en concreto, clasifica las dimensiones específicas distinguiendo entre eventos o condiciones y agentes de satisfacción laboral. Dentro de los eventos o condiciones incluye los aspectos asociados a la satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, la variedad y la cantidad del mismo, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos, etc.; la retribución cuantitativa y la distribución de la misma en términos de equidad; las promociones a partir de las oportunidades de formación u otros aspectos en los que se apoye la promoción; el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas a partir de los elogios o las críticas y el sentimiento de congruencia con la percepción propia; la retribución extra salarial como las pensiones, la seguridad, los servicios médicos, las vacaciones, etc. Las condiciones de trabajo tales como el diseño del puesto de trabajo, la luz, el horario, los ruidos, etc. (12).

2.2.2. Satisfacción laboral en el Comportamiento Organizacional

Una de las definiciones más aceptadas en la psicología de las organizaciones fue escrita por Edwin Locke en 1969. Según este autor, la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Es interesante notar que, aunque esta definición tiene ya casi cincuenta años, sigue siendo vigente y totalmente relevante. Si extraemos algunas palabras clave de la definición de satisfacción laboral, podremos ver claramente que se trata de un problema con un alto grado de subjetividad: estado emocional, placentero, percepción, sujeto. El desafío

para las empresas se encuentra en traducir esta subjetividad en indicadores más tangibles, con el objetivo último de que los empleados se sientan mejor (13).

2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

Podríamos decir que la satisfacción laboral es, fundamentalmente, una actitud hacia el trabajo; y como cualquier otra actitud, posee tres componentes básicos: la cognición, el afecto y el comportamiento, relacionado a las siguientes actividades (14):

- **Trabajo Actual:** Considera los aspectos como: lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

- **Trabajo en General:** Constituido por aspectos como: Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

- **Interacción con el Jefe Inmediato:** Se refiere a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.

- **Oportunidades de progreso:** Considera las situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo

- **Remuneraciones e incentivos:** Aspecto constituido por pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.

- **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** Referido al personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores sobre el mismo, y qué hace al respecto.

2.2.4. Importancia de la Satisfacción Laboral

Sin duda alguna, los trabajadores son el recurso más vital de cualquier organización. Mantener a los empleados satisfechos mejora el desempeño general de la empresa por varias razones:

- **Menores tasas de ausentismo y rotación:** Los trabajadores a los que les agrada su empleo tienen menor probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo, lo cual resulta en un ahorro de tiempo y de dinero para el departamento de recursos humanos.

- **Mayor productividad:** En general los empleados satisfechos sin importar su condición tienen mejor desempeño que aquellos que no están contentos. De aquí la efectividad de las compañías con una mayor cantidad de empleados felices.

- **Lealtad:** Cuando los empleados sienten que la empresa realmente apoya sus intereses, tienden a trabajar con más ahínco y compromiso. Esto suele denominarse bajo el concepto de comportamiento ciudadano.

La satisfacción laboral no sólo reduce el riesgo psicológico y social, sino que también es rentable para organizaciones de todo tipo de industrias.

La satisfacción laboral es importante en sí misma en tanto forma parte del bienestar social, y esta simple taxonomía [de un buen trabajo] permite comenzar a responder preguntas tales como "¿En qué aspectos son mejores los trabajos de los mayores que los trabajos de los jóvenes? (y viceversa)", "¿Quiénes tienen buenos trabajos?" o "¿Cuándo los buenos trabajos son reemplazados por malos trabajos?". Además, las medidas de calidad del empleo pueden predecir el comportamiento futuro del mercado laboral. Las decisiones que un trabajador toma sobre su empleo (cómo trabajar, cambiar de trabajo o permanecer en él, etcétera) dependen en gran medida de una evaluación subjetiva, en otras palabras, de su satisfacción laboral (14).

2.2.5. Teorías Acerca de la Satisfacción Laboral

Como es de esperar, las teorías de la satisfacción laboral generalmente se superponen con las teorías más generales sobre la motivación humana. Esto explica por qué la clásica Jerarquía de Necesidades de Maslow, o Pirámide de Maslow, haya sido uno de los

primeros enfoques utilizados para explicar la problemática de la satisfacción en el trabajo (14).

- **Teoría de Maslow:** Postula que las necesidades humanas esenciales, como la fisiología y la seguridad, deben cumplirse antes de alcanzar necesidades más complejas, como la pertenencia y la estima o afecto.

  Cuando la teoría se aplica a entornos laborales, características como la compensación, la cobertura médica y la seguridad laboral representan las necesidades básicas. Una vez que se cumplen, el empleado considera las necesidades complejas: cómo son sus relaciones en el trabajo, qué sentimientos y sensaciones le provoca, etcétera.

  A pesar de la popularidad de la teoría de Maslow, enfoques más recientes consideran que la jerarquía de necesidades no es tan adecuada para su aplicación en entornos laborales, ya que no considera los procesos cognitivos de los empleados.

  Un ejemplo de esto es el Enfoque Disposicional, que toma en cuenta la personalidad del empleado. La evidencia sugiere que todas las personas tienen una cierta predisposición a sentir diferentes niveles de satisfacción, y esta predisposición permanece bastante estable a través del tiempo (14).

- **Teoría de los dos Factores de Herzberg:** Propone que la satisfacción laboral se basa en una combinación de factores intrínsecos y extrínsecos.

La satisfacción intrínseca se relaciona con la sensación de felicidad del empleado sobre el trabajo en sí, y sus responsabilidades.

Los factores extrínsecos (también llamados “factores de higiene”) tienen que ver con las condiciones objetivas del trabajo, como la compensación, los beneficios, las oportunidades de desarrollo, etc.

Es fundamental tener en cuenta estos dos factores para evaluar la satisfacción laboral de una manera holística. Esto nos lleva a nuestro próximo tema: la medición (14).

2.2.6. Evaluación de la Satisfacción de los Empleados

En general se utilizan tres métodos de encuesta para medir la satisfacción en el trabajo: el índice global único, el puntaje global y el puntaje por facetas. En algunos casos, se utiliza la entrevista personal como cuarto método. Aquí nos enfocaremos en los métodos de encuesta de satisfacción laboral.

El índice global único es simplemente una respuesta a una sola pregunta. Por ejemplo, «¿Qué tan satisfecho está con su trabajo?». El número de respuestas predeterminadas tiende a ser de alrededor de cinco, desde «muy satisfecho» hasta «muy insatisfecho».

Aunque este método es bastante simple, sus defensores argumentan que es tan efectivo como las encuestas largas porque los empleados ya saben cuán satisfechos se sienten o no. Por ende, no sería necesario hacerles tantas preguntas.

La medición global y la medición por facetas son metodologías más extendidas, y se consideran más sofisticadas y precisas. Ambas consisten en una serie de preguntas sobre diferentes aspectos y atributos del trabajo: condiciones generales, compensación y beneficios, relaciones con compañeros de trabajo y supervisores, entre otras. Cada punto responde a una escala estandarizada, que los investigadores combinan para generar puntajes.

El objetivo de la medición global es obtener un puntaje general único, mientras que la medición de facetas otorga un puntaje diferente para cada aspecto laboral evaluado (14).

2.2.7. Motivación por el trabajo

La motivación del trabajo es una combinación compleja de fuerzas psicológicas dentro de cada usuario, y en los trabajadores tiene un interés vital en tres elementos de ella:

- **Dirección y enfoque de la conducta:** (factores positivos son la confiabilidad, creatividad, sentido de ayuda, oportunidad; factores disfuncionales son los retrasos, ausentismo, retiro y bajo desempeño) (Newstrom, 2011).

- **Nivel del esfuerzo aportado:** (contraer compromiso pleno con la excelencia, en lugar de hacer apenas lo suficiente para salir adelante) (Newstrom, 2011).

- **Persistencia de la conducta:** (mantener repetidas veces el esfuerzo en contraste con su abandono prematuro) (Newstrom, 2011) (15).

Es el sentimiento de cada trabajador hacia su centro de labores, reflejando en su puesto de trabajo sus experiencias tanto agradables como desagradables.

Además, se refiere a la actitud del trabajador que muestra en sus actividades diarias en su centro de labores, lo cual se demuestra en su desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que percibe, las políticas administrativas, relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y jefes, condiciones físicas y materiales que facilitan su labor y el desempeño de éstas.

Pero, además, se define como la actitud del trabajador hacia su propio lugar de trabajo, la cual está en base a creencias y valores que el trabajador tiene. Todas esas actitudes son establecidas de manera conjunta por las características que se tiene del puesto como también por las percepciones que el trabajador tiene de lo que deberían ser (16).

2.2.8. Funciones o roles de enfermería

Las funciones o roles de enfermería son aquellas acciones que se pueden desempeñar en el área laboral gracias al método científico, la formación de enfermeros y enfermeras se basa en 4 funciones.

Estas funciones en conjunto logran un desempeño óptimo de los

servicios de salud en el área de enfermería, además de que permiten al personal desenvolverse en el área que más les convenga.

Sin embargo, en cualquier medio donde se desempeñe el trabajo de una enfermera(o) se da la combinación de estas funciones (17):

- Asistencial
- Docente
- Administrativo
- Investigador

2.2.9. Función Asistencial de Enfermería

Es la que va encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud y le ayuda a incrementar esa salud y se encarga de apoyarle en la recuperación de los procesos patológicos.

Las actividades asistenciales se realizan:

- En Atención Primaria.
- En Atención Especializada.
- En los Servicios de Urgencias.
- En atención extra hospitalario/comunidad.

Estas actividades son entre otras:

- Formar parte del equipo multidisciplinario e intersectorial que participa en el cuidado integral de las personas, las familias y las comunidades.
- Cuidar la salud del individuo en forma personalizada, integral y continua, respetando sus valores, costumbres y creencias.

- Participar en la confección, análisis y discusión de la situación de salud de su población, detectando grupos vulnerables, factores de riesgo e implementando acciones tendentes a su disminución y/o eliminación.
- Ejecutar acciones que den solución a los problemas de salud, identificados en el análisis de la situación de salud.
- Participar en los programas de vigilancia epidemiológica establecidos por el SNS.
- Ejecutar acciones comprendidas en los programas de salud que den solución a los problemas de su comunidad.
- Realizar y controlar el proceso de atención de enfermería, como método científico de la profesión.
- Registrar en la historia clínica toda la información disponible sobre los problemas identificados en los individuos, la familia y la comunidad.
- Valorar la información recogida para realizar acciones de enfermería, registrándolas en la HC.
- Evaluar las respuestas del individuo, la familia o la comunidad al tratamiento y los cuidados de enfermería, registrarlos en la HC.
- Ejecutar actividades de promoción y fomento de la salud a los individuos, la familia y la comunidad.
- Capacitar al individuo y la familia para que asuma conductas responsables en el cuidado de su salud.
- Actuar como asesor y consultor en materia de salud de los individuos, las familias y las comunidades.

- Ejecutar actividades de prevención y protección de las enfermedades a individuos, familias y comunidad.
- Ejecutar actividades de curación y cuidados paliativos al individuo.
- Ejecutar actividades de rehabilitación y reinserción social a individuos y familias.
- Ejecutar técnicas y procedimientos de enfermería en el ámbito de su competencia.
- Aplicar técnicas y procedimientos de la medicina alternativa en el ámbito de su competencia.
- Realizar acciones encaminadas a mantener la vigilancia en salud y control de enfermedades infecciosas a la población.
- Ejecutar acciones encaminadas al control del medio ambiente y al logro de un entorno saludable.
- Planificar y ejecutar acciones de enfermería en situaciones de emergencias y catástrofes.
- Fomentar la colaboración intersectorial y multidisciplinaria en la gestión de los cuidados de salud a la población.
- Detectar las necesidades educacionales y elaborar programas de educación para la salud, en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de la vida.
- Capacitar a brigadistas sanitarias y grupos voluntarios para su participación en la promoción de salud.
- Cuidar la salud del individuo en forma personalizada, integral y continua, respetando sus valores, costumbres y creencias.

- Realizar el proceso de atención de enfermería, como método científico de la profesión.
- Registrar en la historia clínica toda la información disponible sobre los problemas identificados en individuos, familia y comunidad.
- Valorar la información recogida en la HC para realizar acciones de enfermería.
- Evaluar las respuestas del individuo, la familia o la comunidad al tratamiento y los cuidados de enfermería, registrarlos además en la HC.
- Ejecutar acciones de enfermería en situaciones de emergencias y catástrofes.
- Participar en los programas de vigilancia epidemiológica establecidos por el SNS.
- Formar parte del equipo interdisciplinario e intersectorial participando en el cuidado integral de las personas, familias y comunidades.
- Participar en la confección, análisis y discusión de la situación de salud de su población, detectando grupos vulnerables, factores de riesgo e implementando acciones tendentes a su disminución y/o eliminación. Ejecutar acciones que den solución a los problemas de salud, identificados en el análisis de la situación de salud.
- Ejecutar acciones comprendidas en los programas de salud que den solución a los problemas de su comunidad.
- Ejecutar actividades de promoción y fomento de la salud a individuos, familia y comunidad.

- Capacitar al individuo y la familia para que asuma conductas responsables en el cuidado de su salud.
- Ejecutar actividades de prevención y protección de las enfermedades a los individuos, las familias y la comunidad.
- Ejecutar actividades de curación y cuidados paliativos al individuo.
- Ejecutar actividades de rehabilitación y reinserción social a individuos y familias
- Ejecutar técnicas y procedimientos de enfermería en el ámbito de su competencia.
- Realizar acciones encaminadas a mantener la vigilancia en salud y el control de las enfermedades infecciosas a la población.
- Aplicar técnicas y procedimientos de la medicina alternativa en el ámbito de su competencia.
- Ejecutar acciones encaminadas al control del medio ambiente y al logro de un entorno saludable.
- Fomentar la colaboración intersectorial y multidisciplinaria en la gestión de los cuidados de salud a la población.
- Capacitar a brigadistas sanitarias y grupos voluntarios para su participación en la promoción de salud (17).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Área de trabajo:** Lugar o espacio geográfico donde se desarrolla las funciones asignadas al trabajador.

- **Colaborador:** Persona que interactúa en todo proceso donde se

involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.

- **Condiciones físicas:** Es el estado de control de una persona o animal, en un momento dado. Se manifiesta como capacidad de fuerza, velocidad, resistencia, flexibilidad y coordinación. Cada disciplina debe estar compensada con la otra.

- **Expectativa:** Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.

- **Funciones del trabajo:** Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado.

- **Habilidad:** Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.

- **Labor:** Conjunto de trabajos o acciones organizadas que son hechos con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad.

- **Organización:** Es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.

- **Socialización:** La socialización es el proceso mediante el cual el ser humano aprende, en el transcurso de su vida, los elementos

socioculturales de su medio ambiente e integra a la estructura de su personalidad.

- **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

2.4. HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.4.1. Hipótesis

- Según manifiesta el autor Hernández Sampieri, en su texto Metodología de la Investigación, los estudios descriptivos de una sola variable no ameritan formular hipótesis, por lo cual en el presente estudio no se formuló hipótesis.

2.4.2. Variables

- **Variable de interés:** Satisfacción laboral.

2.4.3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	VALOR FINAL
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. (Locke, 1986)	Desarrollo de tareas	- Funciones del trabajo. - Lugar o área donde se le ha designado. - Labor asignada. - Nivel autonomía. - Variedad de habilidades. - Identificación con el puesto o actividad realizada.	Cualitativa	- Alto: 23 a 30 Puntos - Medio: 14 a 22 Puntos - Bajo: 06 a 13 Puntos
		Condiciones físicas y materiales	- Demanda de conocimientos. - Socialización con todo el personal. - Aspectos de carácter estructural general y de organización.		- Alto: 19 a 25 Puntos - Medio: 12 a 18 Puntos - Bajo: 05 a 11 Puntos
		Políticas administrativas	- Interacción de los equipos en términos de líder - colaborador. - Direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.		- Alto: 23 a 30 Puntos - Medio: 14 a 22 Puntos - Bajo: 06 a 13 Puntos

		Desarrollo personal	- Situaciones que puede aprovechar para superarse. - Acceso a otro nivel. - Expectativas de capacitación y desarrollo.		- Alto: 19 a 25 Puntos - Medio: 12 a 18 Puntos - Bajo: 05 a 11 Puntos
		Relaciones sociales	- Pago u otros reconocimientos.		- Alto: 19 a 25 Puntos - Medio: 12 a 18 Puntos - Bajo: 05 a 11 Puntos
		Beneficios sociales y/o remuneración	- Relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.		- Alto: 19 a 25 Puntos - Medio: 12 a 18 Puntos - Bajo: 05 a 11 Puntos

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

El desarrollo del trabajo de investigación se sustentó en un diseño no experimental, porque la variable satisfacción laboral se estudió en su contexto natural sin ninguna manipulación de los investigadores; de tipo descriptivo, ya que primero se observó la variable para luego describir los hallazgos en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

Transversal, porque la recolección de los datos se realizó en un sólo momento.

Prospectivo, porque los datos se generaron luego de iniciado el estudio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población estuvo constituida por 73 licenciados(as) en enfermería que trabajan en el Hospital Regional de Pucallpa.

3.2.2. Muestra

Por ser una población de pocos elementos, se tuvo que estudiar al total de la población, haciendo un total de 73 elementos.

Criterios de inclusión

- Enfermera(o) que aceptó participar voluntariamente en el estudio de investigación.
- Enfermeros(as) que laboró en el área asistencial.

Criterios de exclusión

- Enfermeras(os) que laboró en el área asistencial recientemente 2 meses.
- Enfermeras(os) con descansos médicos, vacaciones, licencias y permisos durante el periodo de recolección de datos.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos y considerando la naturaleza del problema y sus objetivos, la técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta.

3.3.1. Instrumento

Se elaboró un cuestionario tipo Likert; el cual constó de 32 ítems para medir el nivel de satisfacción laboral divididas en 5 alternativas de respuestas (totalmente de acuerdo con la opinión); 4 (mayormente de acuerdo con la opinión); 3 (indiferente a la opinión); 2 (pocas veces de acuerdo con la opinión) y 1 (totalmente en desacuerdo con la opinión);

mediante el cual se estableció el nivel de satisfacción en las siguientes categorías:

- Satisfacción Alta: 117 a 160 Puntos.
- Satisfacción Media: 75 a 116 Puntos.
- Satisfacción Baja : 32 a 74 Puntos.

Categorías para las dimensiones

a. Desarrollo de tareas

- Alto: 23 a 30 Puntos
- Medio: 14 a 22 Puntos
- Bajo: 06 a 13 Puntos

b. Condiciones físicas y materiales

- Alto: 19 a 25 Puntos
- Medio: 12 a 18 Puntos
- Bajo: 05 a 11 Puntos

c. Políticas administrativas

- Alto: 23 a 30 Puntos
- Medio: 14 a 22 Puntos
- Bajo: 06 a 13 Puntos

d. Desarrollo personal

- Alto: 19 a 25 Puntos
- Medio: 12 a 18 Puntos
- Bajo: 05 a 11 Puntos

e. Relaciones sociales

- Alto: 19 a 25 Puntos
- Medio: 12 a 18 Puntos
- Bajo: 05 a 11 Puntos

f. Beneficios sociales y/o remuneración

- Alto: 19 a 25 Puntos
- Medio: 12 a 18 Puntos
- Bajo: 05 a 11 Puntos

3.3.2. Validez y confiabilidad del instrumento

Para efectos de aplicar el instrumento en el ámbito local, específicamente en el Hospital Regional de Pucallpa, fue necesario someter al proceso de validación por expertos (ver anexo 3).

La confiabilidad del instrumento se estableció mediante el estadístico de prueba Alfa de Cronbach, para lo cual se aplicó la prueba piloto a 15 enfermeros que laboran en el Centro de Salud San Fernando, obteniendo un valor Alfa = 0,851 (ver anexo 4).

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Mediante un documento, se solicitó la autorización dirigido al Director del Hospital Regional de Pucallpa.
- Se coordinó con la jefa de enfermeras(os), con la finalidad de identificar a los enfermeros quienes fueron elementos de la muestra y obtener así su consentimiento informado.

- Posteriormente se encuestó a los enfermeros en las fechas programadas.
- La aplicación del cuestionario y registro de datos tuvo una duración de aproximadamente 30 minutos por encuestado.

3.5. PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO DE DATOS

Una vez recolectados los datos se vaciaron a la base de datos, utilizando la estadística descriptiva.

El procesamiento de datos se realizó a través del programa estadístico Excel y SPSS versión 23.

Procesamiento de datos

Para el análisis de los datos, se elaboró tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Características sociodemográficas de las enfermeras(os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Características sociodemográficas		Frecuencia	Porcentaje
Cargo			
Enfermera (o) General		55	75.3
Enfermera (o) con especialidad		14	19.2
Enfermera (o) con Maestría/Doctorado		04	5.5
	Total	73	100,0
Género			
Masculino		27	36.9
Femenino		46	63.1
	Total	73	100,0
Condición laboral			
Nombrado		38	52.0
Contrato CAS		26	35.6
Contrato por terceros		09	12.4
Total		73	100.0
Edad			
25 a 30 años		12	16.4
31 a 45 años		21	28.8
46 a más años		40	54.8
	Total	73	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras (os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

En la Tabla 1, del 100.0% enfermeras(os), el 75.3% son enfermera (o) general, el 19.2% son enfermera(o) con especialidad y el 5.5% son enfermera (o) con Maestría/Doctorado. En cuanto al género, el 63.1% son del género femenino; así mismo, el 36.9% son del género masculino. Respecto a la condición laboral, el 52.0% de ellos son nombrados, el 35.6% tienen contrato CAS, y el 12.4% tienen contrato por terceros. Y en cuanto a la edad, el 54.8% tienen de 46 a más años, el 28.8% tienen entre 31 a 45 años, y el 16.4% de ellos tienen entre 25 a 30 años.

Tabla 2. Tiempo de servicio de las enfermeras(os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Tiempo de servicio		Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de servicio en general			
2 a 4 años		02	2.7
5 a 10 años		10	13.7
11 a 20 años		22	30.2
21 años a más		39	53.4
	Total	73	100,0
Tiempo de servicio en el HRP			
1 a 4 años		02	2.7
5 a 10 años		10	13.7
11 a 20 años		20	27.4
21 años a más		41	56.2
	Total	73	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras (os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

En la Tabla 2, del 100.0% enfermeras(os), el 53.4% tienen de 21 a más años de tiempo de servicio en general, el 30.2% tienen de 11 a 20 años de tiempo de servicio en general, 13.7% tienen entre 5 a 10 años; y el 2.7% tienen entre 2 a 4 años de tiempo de servicio.

En cuanto al tiempo de servicio en el HRP; el 56.2% tienen de 21 a más años de tiempo de servicio en el HRP, el 27.4% tienen de 11 a 20 años de tiempo de servicio en el HRP, 13.7% tienen entre 5 a 10 años; y el 2.7% tienen entre 1 a 4 años de tiempo de servicio en el HRP.

Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Nivel de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Alta	34	46.6
Satisfacción Media	16	21.9
Satisfacción Baja	23	31.5
Total	73	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras(os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

En la Tabla 3, del 100.0% de profesionales de enfermería, el 46.6% expresan nivel de satisfacción alto, el 31.5% expresan satisfacción baja, y el 21.9% expresan satisfacción media.

Los resultados son distintos a los hallazgos publicado por Ore E., y Soto C. (8), en su estudio titulado: Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente de Lima, 2018; quienes indicaron que la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería, en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin, encuentra que el 68.3% presentaron un nivel medio de satisfacción laboral, un 28.3% alto y el 3.3% bajo.

Así mismo, los hallazgos son distintos a lo publicado por Rojas Y. (9), en su estudio titulado: Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019; quién indica que la satisfacción laboral en el personal de Enfermería se encuentra muy insatisfecho en 1.53%; insatisfecho en 8.73%; moderadamente

insatisfecho 18.67%; indiferente en 18.67%; moderadamente satisfecho en 30.80%; satisfecho 18.67%; y muy satisfecho 2.93%.

También es contrario a los hallazgos publicado por Rengifo A., y Torres F. (11) en su estudio titulado: Condición laboral y grado de satisfacción del personal de salud en el Centro de Salud 9 de Octubre Pucallpa 2015, quienes encontraron que los trabajadores de salud demuestran insatisfacción respecto a las condiciones laborales que reciben en el Hospital Regional de Pucallpa.

Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo de tareas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo de tareas	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Alta	38	52.0
Satisfacción Media	14	19.2
Satisfacción Baja	21	28.8
Total	73	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras (os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

En la Tabla 4, respecto a la satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo de tareas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, del 100.0% de profesionales de enfermería, el 52.0% expresan satisfacción alta, el 28.8% expresan satisfacción baja, y el 19.2% expresan satisfacción media.

Los resultados son similares a los hallazgos publicado por Morales E. (8) Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud. 2016, donde indicó que la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas es alta para el 71,6% a media con 23.9%, ellos referidos al conocimiento de los objetivos, desarrolla de habilidades la valoración del cumplimiento de las tareas y su participación en el trabajo.

Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión condiciones físicas y materiales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión condiciones físicas y materiales	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Alta	33	45.2
Satisfacción Media	21	28.8
Satisfacción Baja	19	26.0
Total	73	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras(os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

En la Tabla 5, respecto a la satisfacción laboral, en la dimensión condiciones físicas y materiales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, del 100.0% de profesionales de enfermería, el 45.2% expresan satisfacción alta, el 28.8% expresan satisfacción medio, y el 26.0% expresan satisfacción baja.

Los resultados son similares a los hallazgos publicado por Morales E. (8) Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud. 2016, donde indicó que la satisfacción laboral respecto a la dimensión condiciones físicas y materiales, es medio (47.8%) a bajo (35.8%) para la mayoría esto es el 83.6%. Se evidencia que la distribución física inadecuada del ambiente para la realización de las actividades laborales, resultando incómodo e impidiendo el buen desempeño de las actividades laborales.

Tabla 6. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión políticas administrativas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión políticas administrativas	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Alta	37	50.6
Satisfacción Media	17	23.4
Satisfacción Baja	19	26.0
Total	73	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras (os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

En la Tabla 6, respecto a la satisfacción laboral, en la dimensión políticas administrativas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, del 100.0% de profesionales de enfermería, el 50.6% expresan satisfacción alta, el 26.0% expresan satisfacción baja, y el 23.4% expresan satisfacción media.

Los resultados son similares a los hallazgos publicado por Morales E. (8) Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud. 2016, donde indicó que la satisfacción laboral respecto a la dimensión: las políticas administrativas para la mayoría (70.1%) fue calificado como medio, siendo los mejores respecto al conocimiento de las políticas, la gratificación en la identificación al nombre de la institución y la políticas de los horario.

Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo personal, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo personal	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Alta	32	43.8
Satisfacción Media	17	23.3
Satisfacción Baja	24	32.9
Total	73	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras (os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

En la Tabla 7, respecto a la satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo personal, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, del 100.0% de profesionales de enfermería, el 43.8% expresan satisfacción alta, el 32.9% expresan satisfacción baja, y el 23.3% expresan satisfacción media.

Los resultados son similares a los hallazgos publicado por Morales E[8]. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud. 2016, donde indicó que la satisfacción laboral respecto a la dimensión: desarrollo personal para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser así como la satisfacción por las actividades que realiza en el trabajo.

Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión relaciones sociales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión relaciones sociales	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Alta	34	46.6
Satisfacción Media	11	15.1
Satisfacción Baja	28	38.3
Total	73	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras (os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

En la Tabla 8, respecto a la satisfacción laboral, en la dimensión relaciones sociales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, del 100.0% de profesionales de enfermería, el 46.6% expresan satisfacción alta, el 38.3% expresan satisfacción baja, y el 15.1% expresan satisfacción media.

Los resultados son similares a los hallazgos publicado por Morales E. (8) Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud. 2016, donde indicó que la satisfacción laboral respecto a la dimensión: relaciones sociales en el trabajo, para la mayoría (50.2%) fue calificada como alta especialmente a la que reconocen la disposición de los compañeros de labor a ayudarse mutuamente para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.

Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión beneficios sociales y/o remuneración, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Nivel de satisfacción laboral, en la dimensión beneficios sociales y/o remuneración	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Alta	39	53.4
Satisfacción Media	21	28.8
Satisfacción Baja	13	17.8
Total	73	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras (os) del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

En la Tabla 9, respecto a la satisfacción laboral, en la dimensión beneficios sociales y/o remuneración, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, del 100.0% de profesionales de enfermería, el 46.6% expresan satisfacción alta, el 38.3% expresan satisfacción baja, y el 15.1% expresan satisfacción medio.

Los resultados son similares a los hallazgos publicado por Morales E. (8) Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud. 2016, donde indicó que la satisfacción laboral respecto a la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja y está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y a la percepción una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Respecto a las características sociodemográficas de las(os) enfermeras(os), mayoritariamente son enfermera(o) general, pero cerca de un cuarto de ellos poseen estudios de especialidad, maestría o doctorado; prima el género femenino; la condición laboral que destaca en más de la mitad son nombrados; en cuanto a la edad, más de la mitad tienen de 46 a más años.

2. Respecto al tiempo de servicio, más de la mitad tienen de 21 a más años de tiempo de servicio en general; y en cuanto al tiempo de servicio en el HRP; también, más de la mitad tienen de 21 a más años de tiempo de servicio en el HRP.

3. El nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital Regional de Pucallpa, en casi la mitad expresan satisfacción alta.

4. La satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo de tareas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, en más de la mitad expresan satisfacción alta.

5. La satisfacción laboral, en la dimensión Condiciones físicas y materiales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, cerca de la mitad expresan satisfacción alta.

6. La satisfacción laboral, en la dimensión Políticas administrativas, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, en un poco más de la mitad expresan satisfacción alta.

7. La satisfacción laboral, en la dimensión Desarrollo personal, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, cerca de la mitad expresan satisfacción alta.

8. La satisfacción laboral, en la dimensión Relaciones sociales, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, cerca de la mitad expresan satisfacción alta.

9. La satisfacción laboral, en la dimensión Beneficios sociales y/o remuneración, del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, en casi la mitad expresan satisfacción alta.

5.2. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del Ministerio de Salud, elaborar y ejecutar programas que conduzcan a mejorar la satisfacción personal, partiendo desde la motivación hacia el trabajo, para tener profesionales de enfermería altamente motivados y satisfechos con las actividades que desarrolla.

2. A la enfermera jefa del Hospital Regional de Pucallpa, se sugiere implementar un programa motivacional, para reconocer la importante labor que desarrollan los profesionales de enfermería, el cual conllevará a tener trabajadores satisfechos.

3. A las docentes y estudiantes ingresantes a la Escuela Profesional de Enfermería promover el desarrollo de estudios de investigación relacionados a la variable satisfacción laboral, ya que los nuevos conocimientos permitirán desarrollar elaborar y ejecutar programas que conduzcan a mejorar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Informe sobre la salud en el 2002. Seul: Organización Mundial de la Salud.

2. Andrade J. Satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de la empresa-ECOMAX Lima; 2017.

3. Colegio Internacional de Enfermeras. Trabajo Decente Enfermeras Ciudad de México; 2010.

4. Solano S. Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería. Universidad Cooperativa de Colombia. Diciembre 2015. Consultado 03 de febrero de 2020. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/270408360_Satisfaccion_Laboral_en_Profesionales_de_Enfermeria

5. Rodríguez V., y Rumiche Z. Clima laboral y su influencia en la calidad de atención que brinda las enfermeras del Servicio de Emergencia de un Hospital MINSA. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Febrero 2017. Consultado 03 de febrero de 2020. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/2394

6. Nava M., y Otros. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud, 2016. Consultado 03 de febrero de 2020. Disponible en: https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=47888

7. Pablos G. Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajos y Cáceres de Madrid. Universidad de Extremadura. Consultado 04 de febrero de 2020. Disponible en: https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

8. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Consultado 16 de agosto de 2020. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5483

9. Rojas Y. Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019. Universidad Wiener. Consultado 04 de febrero de 2020. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3115/TESIS%20Rojas%20Yohon.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Rengifo A., y Torres F. Desarrollaron un estudio titulado: Condición laboral y grado de satisfacción del personal de salud en el Centro de Salud 9 de Octubre Pucallpa 2015. Universidad Nacional de Ucayali. Consultado 05 de febrero de 2020. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3340

11. Robbins T. Como las empresas están cambiando ahora. [internet]. Consultado 27 de agosto 2020. Disponible en: https://www.tonyrobbins.com/

12. Gargallo A., Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. 2016. [internet]. Consultado 27 de agosto 2020. Disponible en: https://webs.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20103.2%20Ana%20GARGALLO%20y%20Fred%20FREUNDLICH.htm

13. Blog Satisfacción Laboral: Qué es y Cómo medir la Satisfacción laboral. Septiembre 24, 2018 by Star Me Up OS. [internet]. Consultado 27 de agosto 2020. Disponible en: https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/

14. Newstrom J., Comportamiento humano en el trabajo. 2011. [internet]. Consultado 27 de agosto 2020. Disponible en:

https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom

15. M GR, M LL&MC. Satisfacción laboral del personal de salud MEXICO; 2007. Zaldúa A6., 2018.

16. Torres M., Dandicourt C., y Rodríguez A. Funciones de enfermería en la atención primaria de salud. [internet]. Consultado 27 de agosto 2020. Disponible en: https://instituciones.sld.cu/polmachaco/files/2016/06/Funciones-de-enfermer%c3%ada-en-la-atenci%c3%b3n-primaria-de-salud.pdf

17. Montoya J. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal Pereira UTD, editor. Madrid; 2014.

18. Pablos G. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres Madrid; 2017. https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

19. Timoty S. Comportamiento Organizacional México: Pearson Educación; 2010.

20. Gibson, J. “Las organizaciones”, Edic. 8ava; Edit. McGraw Hill, Madrid. 2016. Pág. 138.

21. Sierra G, María. El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Marzo 2017. http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/SierraMaria.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Introducción:

Estimada (o) enfermera (o) a continuación le presentamos una serie de preguntas, por lo que le solicitamos responda con la mayor veracidad, ya que forma parte de una investigación y los datos que proporcione serán utilizados solo con ese fin. Le agradecemos anticipadamente.

- **Cargo**: Enfermera(o) general ( )
  Enfermera(o) con especialidad ( )
  Enfermera(o) con Maestría/doctorado ( )

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

- **Condición Laboral**: Nombrado ( ) Contratado Indeterminado ( )
  Contrato CAS ( ) Contrato por terceros ( )

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

- **Tiempo de servicio en general:**
  2 a 4 años ( ) 5 a 10 años ( ) 11 a 20 años ( )
  21 años a + ( )

- **Tiempo de servicio en el HRP:**
  1 a 4 años ( ) 5 a 10 años ( ) 11 a 20 años ( )
  21 años a + ( )

Marcar la respuesta con el que se identifica, no existe preguntas correctas ni incorrectas.

El puntaje de las respuestas será según la siguiente clasificación:

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

N°	APRECIACIÓN DEL CENTRO LABORAL	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
	D1. Desarrollo de Tareas					
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad.					
6	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
	D2. Condiciones físicas y materiales					
7	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
8	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
9	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral					

10	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.					
11	El ambiente físico donde laboro es cómodo.					
	D3. Políticas administrativas					
12	Existen las comodidades para el buen desempeño en las labores diarias					
13	El Jefe inmediato generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho					
14	Los jefes de servicio solucionan los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras					
15	Los Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones					
16	Los Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del servicio					
17	Los jefes del servicio hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución					
	D4. Desarrollo Personal					
18	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución					
19	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan					
20	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
21	El nombre y prestigio de MINSA es gratificante para mí.					
22	Estoy de acuerdo con el horario de trabajo					
	D5. Relaciones Sociales					
23	El salario que percibo me permite cubrir mis expectativas económicas					

24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral					
25	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano					
26	El trabajo que realizo es justo para mi manera ser					
27	Disfruto de cada labor que realizo en el trabajo					
	D6. Beneficios sociales y/o remuneración					
28	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo					
29	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores					
30	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo					
31	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal					
32	Existe distribución equitativa de las capacitaciones institucionales					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: ……..

Identificado con DNI. N°…….. CEP. N°…….…….....

Declaro que: he sido informado(a) de los objetivos, riesgos y complicaciones de la ejecución del proyecto de investigación para el que se solicita mi colaboración.

Se me ha garantizado la confidencialidad de la información que yo pueda aportar, así como de mi identidad.

También sé que las personas responsables y coordinadores de la investigación son:

- Bach. Enf. Wilson Godofredo Onofre Condezo
- Bach. Enf. Carlos Eduardo Tello Pizango

Por lo que doy mi consentimiento para participar en la investigación: Satisfacción laboral del profesional de enfermería asistencial que trabaja en el Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Firma: ……

ANEXO 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Nicolás Magno Fretel Quiroz
1.2 Nombre del Instrumento a Evaluar: Cuestionario sobre satisfacción Laboral
1.3 Autor del Instrumento: Wilson Godofredo Onofre Condezo
Carlos Eduardo Tello Pizango

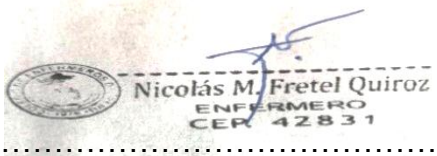
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.				**X**	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				**X**	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				**X**	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				**X**	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				**X**	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				**X**	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				**X**	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ……80%…….
APROBADO: SI (x) NO ( )

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

……
……

30 de octubre de 2020.



……
Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Nancy Rivera Chasquibol
1.2. Nombre del Instrumento a Evaluar: Cuestionario sobre satisfacción Laboral
1.3. Autor del Instrumento: Wilson Godofredo Onofre Condezo
Carlos Eduardo Tello Pizango

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.					**X**
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				**X**	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					**X**
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				**X**	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				**X**	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				**X**	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				**X**	

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ……86%……..
APROBADO: SI (x) NO ( )

V. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

……
……

30 de octubre de 2020.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Carlos Daniel Mozombite Guerra
1.2. Nombre del Instrumento a Evaluar: Cuestionario sobre satisfacción Laboral
1.3. Autor del Instrumento: Wilson Godofredo Onofre Condezo
Carlos Eduardo Tello Pizango

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.					**X**
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.					**X**
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					**X**
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				**X**	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					**X**
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.					**X**
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					**X**

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ……90%…….
APROBADO: SI (x) NO ( )

VII. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

……
……

30 de octubre de 2020.



ANEXO 4

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	15

ANEXO 5

PANEL FOTOGRÁFICO



