

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE APOYO DANIEL  
ALCIDES CARRIÓN DE HUANTA - AYACUCHO, 2018.**

Tesis para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

Presentado por:

**SOSA ÑAUPA, Carol Denis**

**PILLPE UCHARIMA, Jhoel Kevin**

**AYACUCHO-PERÚ**

**2018**

# FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE APOYO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANTA - AYACUCHO, 2018.

## AUTORES:

SOSA ÑAUPA, Carol Denis

PILLPE UCHARIMA, Jhoel Kevin

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre los factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta - Ayacucho, 2018. **Material y Método:** Enfoque cuantitativo, aplicativo, descriptivo, correlacional, transversal. La población estuvo constituida por 45 profesionales de enfermería y la muestra por 30. Para la recolección de datos la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de información sociolaboral y otro cuestionario tipo likert para satisfacción laboral. **Resultados:** un 36.7% de profesionales de enfermería tienen entre 36 a 45 años, sexo femenino un 83.3%, estado civil casado un 63.3%, con más de 10 años de tiempo de servicio un 50%, personal nombrado un 60% y con grado de especialidad un 70%. Satisfacción laboral general del personal de enfermería: 70% refiere satisfacción laboral medio, mientras que el 30% refiere satisfacción laboral alto. **Conclusión:** Existe asociación ( $p < 0.05$ ) entre estado civil y condición laboral con la satisfacción laboral percibida por los profesionales de enfermería del Hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018.

**Palabras clave:** Factores sociolaborales, satisfacción laboral.

**FACTORS THAT AFFECT JOB SATISFACTION OF PROFESSIONAL NURSING IN THE HOSPITAL DE APOYO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANTA - AYACUCHO, 2018.**

SOSA ÑAUPA, Carol Denis

PILLPE UCHARIMA, Jhoel Kevin

**SUMMARY**

**Objective:** To determine the relationship between the factors that influence the job satisfaction of the nursing professional at the Daniel Alcides Carrión Support Hospital in Huanta - Ayacucho, 2018. **Material and Method:** Quantitative, descriptive, cross-sectional, correlational, transversal. The population of 45 nursing professionals and the sample constituted by 30. The socio-labor information questionnaire and another likert type questionnaire were used for job satisfaction. **Results:** 36.7% of nursing professionals are between 36 and 45 years old, the female sex is predominant in 83.3%, of marital status married in 63.3%, with more than 10 years of service time in 50%, personnel appointed in 60%, with a specialty degree of 70%. 70% of Nursing professionals report having average job satisfaction, while 30% have high job satisfaction. **Concluded:** There is an association ( $p < 0.05$ ) between the civil status and the working condition with the job satisfaction perceived by the nursing professionals of the Daniel Alcides Carrión de Huanta - Ayacucho Hospital, 2018.

**Keywords:** Social and labor factors, job satisfaction.

## DEDICATORIA

*A Dios, por darme la oportunidad de existir y por estar presente en cada momento de mi vida, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que me apoyaron y fueron compañía.*

*A mi querida madre por su apoyo, sacrificio constante, consejos y amor que me ayudaron a salir adelante.*

*Sosa Ñaupá, Carol Denis.*

## DEDICATORIA

*A Dios, mi padre celestial por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso.*

*A mis padres, quienes fueron el pilar fundamental y más valioso tesoro, por motivarme, apoyarme en todo momento y por brindarme su amor a lo largo de todo éste tiempo.*

*Pillpe Ucharima, Jhoel Kevin.*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, nuestra querida Alma Mater, por habernos acogido en sus aulas universitarias, que nos brindó la oportunidad de desarrollar nuestras competencias de la noble profesión de Enfermería.

A los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería, por tener experiencia, trayectoria, por sus enseñanzas, confianza y por brindarnos los conocimientos necesarios orientados hacia el logro de la máxima calidad y calidez en el cuidado de la persona, familia y comunidad.

A nuestro asesor Mg. Indalecio Tenorio Acosta, por su dedicación y apoyo incondicional que siempre mostró en este último proceso de nuestra vida universitaria.

A los miembros del jurado: Dra. Ruth Alarcón Mundaca, Dra. Angélica Ramírez Espinoza, Mg. Arturo Morales Silvestre, por brindarnos la orientación y la dedicación necesaria para la culminación del presente trabajo de investigación.

Al hospital de Apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta, por las facilidades para acceder a la muestra en estudio.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	ii
SUMMARY.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE.....	vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA.....	14
2.1. Antecedentes de la investigación.....	14
2.2. Bases teóricas .....	23
2.3. Variables. ....	38
2.4. Operacionalización de variables.....	39
CAPÍTULO III: MATERIALES Y MÉTODOS .....	41
3.1. Enfoque de investigación .....	41
3.2. Tipo de investigación .....	41
3.3. Nivel de investigación.....	41
3.4. Diseño de investigación.....	42
3.5. Área de estudio.....	42
3.6. Población .....	42
3.7. Muestra .....	43
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.9. Recolección de datos.....	43
3.10. Procesamiento y análisis de datos.....	44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	45
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	52
CONCLUSIONES .....	52
RECOMENDACIONES .....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
A N E X O S.....	70

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) definieron los objetivos de la medicina del trabajo de la siguiente manera: Promover y mantener alto grado de bienestar físico, mental y social, prevenir todo daño causado a la salud de ellos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos perjudiciales a su salud <sup>(1)</sup>.

La satisfacción laboral es una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este. Desde hace varios años la satisfacción en el trabajo ha sido estudiada y discutida en diferentes áreas del conocimiento como en: Psicología, Sociología, Administración, Enfermería y otras disciplinas; en donde la satisfacción laboral ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente <sup>(2)</sup>.

La Ley General del Trabajo y el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) hacen mención que las enfermeras (os) cuentan con el derecho a ejercer en un entorno de seguridad y en condiciones de trabajo óptimas. Aun así, el personal en ocasiones trabaja en condiciones peligrosas y desagradables, además de exponerse a condiciones

precarias, tensión emocional, largas jornadas laborales, accesibilidad peligrosa, escasas de personal, etc <sup>(3)</sup>.

Estudios realizados en Estados Unidos sobre satisfacción laboral de la profesión de Enfermería, reporta que los factores que afectan la satisfacción laboral de las enfermeras (os) tienen que ver con las horas de trabajo, los ingresos, las relaciones con los supervisores, familiares, el interés por el trabajo y las oportunidades de ascenso <sup>(4)</sup>.

En Europa, puntualmente en España, la satisfacción laboral disminuida del profesional de enfermería está relacionada con falta de promoción profesional, salarios bajos, la falta de formación y autonomía <sup>(5)</sup>.

En Latinoamérica, estudios realizados en México, Chile, Venezuela y Brasil, cuyos resultados concuerdan y no distan de los hallados en Europa y Norteamérica. Las enfermeras (os) latinos informan que su insatisfacción se relaciona con falta de reconocimiento social y económico de su trabajo; a pesar de la gran responsabilidad que tienen con la promoción, prevención y recuperación de la salud en diferentes niveles de atención, tanto en sector público y privado <sup>(5)</sup>.

En Santa Fe de Bogotá, se reportó alto grado de insatisfacción laboral e intención de abandonar el trabajo como enfermera (o) <sup>(6)</sup>. Del mismo modo en Brasil se evidenció que el personal de enfermería renunciaba era debido a la falta de recursos físicos, los horarios de trabajo, la cantidad de trabajo a realizar, los turnos y el salario, en conjunto aspectos relacionados todos con la insatisfacción laboral <sup>(7)</sup>.

En Colombia, en una investigación realizada sobre motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería, concluyen que las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros; mientras se sentían insatisfechos

con la falta de reconocimiento social del trabajo desempeñado, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo <sup>(8)</sup>.

En Perú, de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral, el 52% de trabajadores no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. Esta falta de satisfacción con su centro de labores se debe principalmente a: problema de clima de trabajo, sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas, problemas en la comunicación con el jefe, falta de apoyo para alcanzar los objetivos trazados y sueldos bajos <sup>(9)</sup>.

Del mismo modo Flores et al, en su investigación sobre relación entre motivación y satisfacción laboral en las enfermeras (os) asistenciales del hospital Guillermo Almenara Irigoyen concluyen: insatisfacción laboral un 42.02%; esto principalmente porque la remuneración no satisface sus necesidades básicas, trabajo de mucha responsabilidad, falta de ascensos por tiempo de servicio y por habilidad <sup>(10)</sup>.

A nivel regional, no se identificó ningún trabajo de investigación en estos últimos años, sin embargo, la situación actualmente de la profesión de enfermería en el campo hospitalario exige la reflexión y análisis del rol que cumple la enfermera (o) en el servicio y la actitud que adopta al brindar la atención al paciente. Puesto que, al realizar las prácticas pre-profesionales se ha podido apreciar que las enfermeras (os) carecen de satisfacción laboral, por lo que dedican la mayor parte de su tiempo en el desarrollo de tareas de cada turno, a la administración de tratamiento farmacológico, realización de procedimientos invasivos, no invasivos y actualización del Kardex, así mismo al realizar la entrega de turno a través del reporte de enfermería hace mención a lo siguiente: *"Paciente de la cama 25, estable no refiere molestias, se administra tratamiento prescrito o indicado, queda en observación" o "paciente de la cama 25*

*estable, recibe tratamiento indicado*”; obviando cuidados de Enfermería importantes como: participación dinámica en las visitas del equipo de salud; dedicándose en ese momento a otras actividades asistenciales o administrativas. Por otro lado, se pudo observar pocos profesionales de enfermería motivados a cumplir su trabajo con entusiasmo, cumpliendo los cuidados de Enfermería debido a la demanda de pacientes, ambientes de trabajo en condiciones inadecuadas generando disconformidad, relaciones confrontacionales en aspectos administrativos y limitaciones para el desarrollo personal-profesional; por lo que sería importante promover espacios de análisis y debate interdisciplinario sobre la calidad de atención que se viene brindando al usuario, aspecto que también llama la atención es la disconformidad manifiesta de los profesionales con respecto a las remuneraciones que perciben.

Los planteamientos referidos en párrafos anteriores motivaron la realización de la investigación titulada: “FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE APOYO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANTA - AYACUCHO, 2018”. Así mismo, se planteó el enunciado siguiente: ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018?

Para ello se planteó el siguiente **objetivo general**, determinar la relación entre los factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta - Ayacucho, 2018 y teniendo como **objetivos específicos**:

- Describir los factores sociolaborales: edad, Sexo, estado civil, tiempo de servicio, condición laboral y grado académico del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho.
- Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería según dimensiones: desarrollo de tareas, condiciones físicas y materiales, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones sociales y beneficios sociales y/o remuneraciones.
- Relacionar los factores sociolaborales con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho.

La **hipótesis de investigación** propuesta fue:

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre los factores sociolaborales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de Apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta - Ayacucho, 2018.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación entre los factores sociolaborales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta - Ayacucho, 2018.

Al aplicar chi cuadrado ( $\chi^2$ ) los resultados rechazaron la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptaron la hipótesis de investigación ( $H_i$ ) que afirma que existe relación entre los factores sociolaborales de estado civil y condición laboral del profesional de enfermería con la satisfacción laboral.

Con respecto a **materiales y métodos**, la investigación fue de enfoque cuantitativo, aplicativo, descriptivo, correlacional, transversal. La población estuvo constituida por

45 profesionales de enfermería y la muestra por 30. Para la recolección de datos la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de información sociolaboral y otro cuestionario tipo likert para satisfacción laboral

Los **resultados** encontrados en la investigación fueron: 36.7% de profesionales de enfermería tienen entre 36 a 45 años, sexo femenino un 83.3%, estado civil casado un 63.3%, con más de 10 años de tiempo de servicio un 50%, personal nombrado un 60% y con grado de especialidad un 70%. Satisfacción laboral general del personal de enfermería: 70% refiere satisfacción laboral medio, mientras que el 30% refiere satisfacción laboral alto. Se **concluye** que, se halló una asociación ( $p < 0.05$ ) entre el estado civil y la condición laboral con la satisfacción laboral percibida por los profesionales de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018.

La limitación más frecuente fue la dificultad en la recolección de datos; esto debido a la no accesibilidad del rol de cada profesional de enfermería emitida por el departamento de enfermería del hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018.

La tesis fue estructurada en cinco secciones: capítulo I introducción, capítulo II revisión de literatura, capítulo III materiales y métodos, capítulo IV resultados y capítulo V discusión. Finalmente las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliografía y anexo.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### **A nivel internacional:**

**ALEMÁN J. (2017)** en Nicaragua, realizó la investigación titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología del hospital militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua”. **Objetivo:** Determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la sala de neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños. **Material y Método:** Descriptivo de corte transversal, universo constituido por 27 personales de enfermería. Los datos se procesaron en SPSS versión 20 y Microsoft Excel. **Resultados:** Se realizaron 23 encuestas de los cuales, el 69.6% del personal de enfermería encuestados se encuentra en rango de menores de 30 años, predominando el sexo femenino con 74%. Técnico superior y licenciatura en un 69.5%, el tiempo de laborar en el servicio la mayoría está en el rango de 1 a 5 años. El principal hallazgo fue que el mayor grado de satisfacción laboral del personal de enfermería, estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo, pero no así con las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos. **Conclusiones:** La mayoría

del personal de enfermería tenía una edad menor de 30 años, en relación a las actitudes en su mayoría son buenas, el grado de satisfacción es alto por las respuestas obtenidas, dada la percepción que determinan la satisfacción en el servicio <sup>(11)</sup>.

**CARRILLO C. (2015)** en España, el trabajo de investigación titulado “Satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la región de Murcia”. **Objetivo:** Analizar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las unidades móviles de emergencias de la región de Murcia. **Material y Método:** Estudio cuantitativo de corte transversal, con una muestra de conveniencia de 77 profesionales de enfermería de las unidades móviles de emergencias, realizado en febrero/abril de 2013. Instrumento, se utilizó la escala NTP 394 para la variable satisfacción laboral. **Resultados:** Los resultados del estudio mostraron que las mujeres representaban más de la mitad del total de los profesionales 54,5%, mientras que los hombres suponían el 45,5% restante. En cuanto a la edad, los datos del estudio pusieron de manifiesto que la gran mayoría de los profesionales entrevistados 81,8% eran de mediana edad, situándose en el intervalo entre 31 y 50 años, este estudio mostró un elevado nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería **Conclusiones:** No obstante, la detección de facetas laborales que producen insatisfacción constituye una herramienta importante para el establecimiento de acciones de mejora por parte de los gestores de las organizaciones de salud <sup>(12)</sup>.

**CASTRO B. (2013)** en Ecuador, realizó la investigación titulada “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital Pablo Arturo Suárez en Quito”. **Objetivo:** Determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital Pablo Arturo Suárez. **Material y Método:** El estudio fue descriptivo, de corte transversal, se aplicó un cuestionario estructurado con datos sociodemográficos.

**Resultados:** Indicaron que la mayoría están entre las edades de 26 a 35 años, que corresponde al 56% del total de los encuestados, también se encontró un destacado número de enfermeras y enfermeros casados (as) que representaron un 48% y solteros (as) que constituyeron un 45%. Al determinar la influencia del género se pudo verificar que la distribución de sexo fue de predominio femenino, 88% en mujeres y 12% en hombres. El grupo de casados 52% fueron más satisfecho, seguido de los solteros y de unión libre que con un 49% de satisfacción para ambos grupos y por último los divorciados con 41%. En función del cargo los más satisfechos estuvieron los líderes de servicio 64%, los enfermeros mayores de 55 años de edad 69%, y los que tenían una antigüedad en el cargo más de 20 años 59%, una larga trayectoria y experiencia que fortalece su trabajo. **Conclusión:** Al relacionar la satisfacción con las características sociodemográficas y laborales de las enfermeras(os), se evidenció que independientemente de su categoría laboral, no existieron diferencias significativas<sup>(13)</sup>.

**CONTRERAS M. (2013)** en Colombia, la investigación titulada “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P. S de III nivel de atención Bogotá”. **Objetivo:** Describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá. **Material y Método:** Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, la población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución. Se utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. A través del paquete estadístico SPSS versión 15.0 se definieron las medidas de tendencia central y otras medidas estadísticas de interés para el estudio. **Resultados:** En su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de

formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Así mismo, muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. **Conclusión:** De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.<sup>(14)</sup>

**NAVA G. (2013)** en México, en su investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones”. **Objetivos.** 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 método:** Estudio transversal, observacional y descriptivo. Muestra 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral. **Resultados:** El 35% es personal especializado. La edad promedio fue de 38 años, el 61% corresponde al estado civil casado. **Conclusión:** El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de Satisfacción Laboral<sup>(15)</sup>.

**CIFUENTES J. (2012)** en Colombia, en su investigación titulada “Satisfacción laboral en Enfermería en una institución de cuarto nivel”. **Objetivo:** Fue evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características socio demográfico y laboral que tienen relación con los factores determinantes de la misma.

**Material y Método:** 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. **Resultados:** Las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres. El estado civil que predominó en el grupo de profesionales de enfermería fue el soltero, con un 50.6%, seguido por el casado con un 25.3%; el 24.1% de los demás enfermeros reportó tener relaciones de tipo unión libre o estar separados. En relación con la formación académica, sólo el 37.3% de los enfermeros tenía estudios de postgrado, el 65.1% era egresado de universidades privadas, frente al 34.9%, que pertenecía al sector público. **Conclusión:** No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados <sup>(5)</sup>.

#### **A nivel Nacional:**

**ACERO O. (2017)** en Lima, la investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino”. **Objetivo:** Determinar la influencia de la satisfacción laboral del profesional de enfermería sobre la percepción de los pacientes en la calidad de atención. **Material y métodos:** Diseño analítico de corte transversal y correlacional, se realizó en los servicios de medicina general y cirugía general del H.N.H.U. La muestra de 196 pacientes, utilizando el muestreo probabilístico intencionado para ambos servicios hospitalarios. y en cuanto a los enfermeros, del 100% se determinó la muestra de 51 enfermeros, también utilizando el muestreo no probabilístico. El instrumento utilizado fue la escala tipo Lickert modificada. **Resultados:** Los enfermeros afirman que el nivel de satisfacción es mediano, en un 82.4%, el nivel alto

está en un 15.7% y el bajo, en un 2.0%, del 100% se observa que el 52.9% de la edad promedio de los enfermeros es de 31 a 40 años, en seguida se puede también observar que el 35.3% tiene más de 41 años y el 11.8% tiene un promedio entre 20 a 30 años. Sobre el sexo, de la misma manera, observamos que el 86.3% de enfermeros son de sexo femenino y el 13.7% son de sexo masculino. El estado civil, también se observa que el 49.0 % de enfermeros son solteros, el 43.1% son casados y el 7.8% indica que son otros. Sobre años de trabajo, se observa que el 47.1% enfermeros tiene entre 2 a 7 años de trabajo y el 37.3% también está entre 8 a 13 años de trabajo y el 15.7% tiene entre 14 a 20 años de trabajo en el Hospital Hipólito Unanue. En cuanto a la condición laboral, se observa también que el 58.8% de los enfermeros es nombrado, el 33.3% es contratados y el 7.8% es de la modalidad de CAS. **Conclusiones:** Según los hallazgos obtenidos, en este estudio, se puede determinar que sí existe una influencia de la satisfacción laboral del profesional de enfermería sobre la percepción de los pacientes en la calidad de atención que se brinda <sup>(16)</sup>.

**MORALES E. (2016)** en Lima, en su trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud”. **Objetivo:** Fue conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud. **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:** La gran mayoría son mujeres 94.0%. Con respecto a la modalidad laboral se encuentra que el 80.6% tienen contrato indeterminado; con edades de 31 a 45 años (65.7%) y mayores

de 45 años (31.3%). El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%). 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. **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 <sup>(17)</sup>.

**FANARRAGA R. (2016)** en Ica, en su investigación titulada “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención, Chincha. **Objetivo:** Fue determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención de salud de Chincha. **Material y método:** El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y corte transversal, la población fue de 78 enfermeras que laboran en establecimientos de primer nivel de atención de salud, se consideró una muestra de 50 enfermeras, de una cantidad considerada por muestreo no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario validado con preguntas en escala de Likert. **Resultados:** La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería fue media, según condiciones físicas y/o confort 38%; beneficios laborales y/o remunerativos 56%; políticas administrativas 86%; relaciones sociales 58%; desarrollo personal 66%; desempeño de tareas 48% y relación con la autoridad 44%; encontrando de manera global 60% de satisfacción media en los

profesionales de enfermería. **Conclusión:** la satisfacción laboral fue media en los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de Chincha <sup>(18)</sup>.

**CÁRDENAS M. (2015)** en Huánuco, realizó la investigación titulada “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital San Martín de Pangoa. **Objetivo:** Establecer la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa. **Material y método:** Fue descriptivo, cuantitativo, correlacional, de corte transversal; la población estuvo conformada por 42 Licenciados en enfermería y técnicos de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario con una escala Likert modificada. **Resultados:** El 57% presentan un nivel de satisfacción laboral bajo. En relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró el nivel medio oscilando entre 86% relaciones interpersonales a 62% políticas administrativas, en cuanto al nivel bajo está entre 17% condición física y/o material a 7% relaciones interpersonales, seguido del nivel alto 26% políticas administrativas a 7% relación interpersonal, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; apreciándose diferencias significativas entre el nivel medio, bajo y alto de la satisfacción. **Conclusión:** Al establecer la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral se aplicó la prueba estadística de Ji - cuadrado, en donde se obtuvo  $X^2$  calculado = 3,10 y  $x^2$  tabla = 5,99, permitiendo aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de estudio, es decir que no existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral <sup>(19)</sup>.

**CARRIÓN B. (2015)** en Lima, realizó la investigación titulada: Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico hospital dos de Mayo. Lima, 2015. **Objetivo:**

Determinar la satisfacción laboral del enfermero en Centro Quirúrgico en el hospital Dos de Mayo 2015. **Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 34 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert validado por Sonia Palma Carrillo (2004), el cual fue aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del 100% (34), 53% es medio, 26% bajo y 21% alto. En la dimensión condiciones físicas y/o material 53% medio, 24% bajo y 24% alto; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos 71% , 26% alto y 3% bajo, en la dimensión políticas administrativas 68% medio, 18% bajo y 15% alto; en la dimensión relaciones sociales 71% , 24% bajo y 6% alto; en la dimensión desarrollo personal 68% , 21% alto y 12% bajo, en la dimensión desempeño de las tareas 65% , 26% malto y 9% bajo, en la dimensión relación con la autoridad 65%, 21% alto y 15% bajo. Los ítems de satisfacción medio está referido a que 47% manifiestan que el sueldo que recibe es bajo en relación a la labor que realizan. **Conclusiones.** La satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico la mayoría manifiesta que es de medio a bajo referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, se sienten que reciben por parte de la institución un mal trato; seguido de un mínimo porcentaje significativo se sienten complacidos con la labor que realizan <sup>(20)</sup>.

**ZELADA R. (2014)** en Lima, la investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja”. **Objetivos:** Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 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. **Resultados:** 100% (28), 68% tienen satisfacción bajo y 32% alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% alto y 39% bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% alto y 50% bajo, las políticas administrativas 61% alto y 39% bajo, la realización personal 64% bajo y 36% alto, las relaciones interpersonales 54% alto y 46% bajo, las relaciones con la autoridad 61% bajo y 39% alto, el desempeño de tareas 57% bajo y 43% 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 <sup>(21)</sup>.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. FACTORES:**

Se entiende por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios. También es definida como la causa determinante o condición necesaria de un acontecimiento o cambio social <sup>(22)</sup>.

Los factores como características o elementos que interactúan directa o indirectamente sobre los procesos intrínsecos o extrínsecos de la persona para adquirir su sustento de calidad de vida <sup>(23)</sup>.

### **2.2.2. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN 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 <sup>(24)</sup>.

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 características de cada persona <sup>(25)</sup>.

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 <sup>(26)</sup>.

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 <sup>(27)</sup>.

Asimismo, Robbins define a la satisfacción laboral como la actitud general que el empleado adopta ante su trabajo. Cuando las personas hablan de sus actitudes de los empleados, la mayoría de las veces se refiere a la satisfacción laboral <sup>(27)</sup>.

Gracia, manifestó que se puede establecer tres tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere <sup>(28)</sup>:

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

### **2.2.3. CONCEPTOS DE INSATISFACCION LABORAL**

Algunas personas por sus circunstancias personales o laborales se encuentran insatisfechas profesionalmente. Las causas pueden ser muy variadas y las consecuencias las llega a sufrir tanto la empresa u organización como la propia persona.

#### **INSATISFACCIÓN:**

Muñoz Adánez, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas” <sup>(29)</sup>.

## **2.2.4. ALGUNAS TEORÍAS O MODELOS DE EXPLICACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL**

### **1.2.4.1. Modelo de dos factores de Herzberg - 1959 <sup>(30)</sup>**

Esta teoría es una de las que más ha influido en el área de la Satisfacción Laboral. Es conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg. Postuló que existen dos grupos o factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos.

- **Grupo de factores intrínsecos o motivacionales**

Son aquellos propios de las circunstancias del trabajo. Tiene que ver con el contenido del cargo, es decir, las con las tareas y deberes relacionados con el cargo, produciendo en el trabajador un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad; logro, reconocimiento, responsabilidad. Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo.

- **Grupo de factores extrínsecos o Higiénicos**

Son aquellos referidos a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, en donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separado de la naturaleza del trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral. Este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la insatisfacción.

#### **2.2.4.2. Teoría de las Necesidades de Maslow - 1954 <sup>(31)</sup>**

Esta teoría probablemente es una de las más conocidas sobre motivación y guarda estrecha relación con el concepto de satisfacción, ya que postula que la personalidad de los individuos es guiada o motivada precisamente por la satisfacción de sus necesidades. Maslow formula la hipótesis de que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades.

##### **❖ Necesidades Fisiológicas**

Se traducen en necesidades de; alimento, líquidos, refugio, sexo y otras necesidades físicas.

##### **❖ Necesidades de seguridad**

Incluye tanto la física, la psicológica como la económica; seguridad y protección del daño físico y emocional.

##### **❖ Necesidades sociales**

Involucra tanto el dar afecto como encontrar una respuesta afectiva en otros individuos.

##### **❖ Necesidad de estima**

Lograr una evaluación estable y alta de nosotros mismos, con base en el auto respeto y en la estimación de los demás; reconocimiento, estatus, logro etc.

##### **❖ Autorrealización**

Definida como la tendencia a actualizar y desarrollar las potencialidades, para sentirnos realizados como seres humanos. El impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; crecimiento, logro del potencial individual, en fin... “el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.”

### **2.2.4.3. Teoría de la discrepancia - Locke 1976 <sup>(32)</sup>**

Esta teoría fue elaborada por Locke, quien parte del planteamiento de que la Satisfacción Laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función. En este sentido Locke argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Locke presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación de la discrepancia que son los siguientes:

#### **✚ La satisfacción con las dimensiones del trabajo**

Este punto aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo

#### **✚ Descripción de las dimensiones**

Se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se encuentran en experiencias relacionadas con las especificaciones del trabajo.

#### **✚ Relevancia de las dimensiones**

Este atiende a la importancia que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo.

### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral, según Locke**

Locke, intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo.

Dichas características las clasificó como sigue:

- ✓ **Satisfacción con el trabajo:** Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como las antes mencionadas en; posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc.
- ✓ **Satisfacción con el salario:** Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría en estudio, hace mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad.
- ✓ **Satisfacción con las promociones:** Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.
- ✓ **Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones de Locke, este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción.
- ✓ **Satisfacción con los beneficios:** Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- ✓ **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.
- ✓ **Satisfacción con la supervisión:** Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal.

- ✓ **Satisfacción con los colegas de trabajo:** Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.
- ✓ **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

#### **2.2.4.4. Teoría del ajuste en el trabajo - Dawis y Lofquist 1984 <sup>(33)</sup>**

Esta teoría postula que para determinar el aprendizaje óptimo y el medio de trabajo adecuado para el individuo se deben considerar; habilidades específicas del individuo y preferencias personales las que pueden ser contrapuestas a las del medio educativo/profesional. Según los autores las personas intentan desarrollar y conservar una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico al cual le designan “adaptación al trabajo”. De acuerdo a esta teoría los autores precisan que:

- Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.
- La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.

- Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son medidas por la satisfacción en el trabajo.
- Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.
- Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización (despido o abandono de la organización).

Por último, ésta teoría considera que la satisfacción en el trabajo resulta de una discrepancia, a nivel individual, entre las necesidades y los valores que la persona procura a través del desempeño de la función y, lo que efectivamente acontece a éste nivel.

#### **2.2.4.5. Modelo de las determinantes - Satisfacción Laboral-Lawler 1973 <sup>(34)</sup>**

Plantea la relación entre “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawer. Para Lawler parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o insatisfacción laboral, es decir, que estas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de este. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

“Cuanto más alto se encuentre una persona en una jerarquía y cuanto mayor responsabilidad, educación, habilidad y antigüedad posea, esperará recibir, la mayor

compensación. Cuanto más dependientes sean los empleados de su retribución para satisfacer las necesidades de existencia tanto más se verá afectada la satisfacción con su pago por el costo de la vida”.

### **2.2.5. CAUSAS PRINCIPALES DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL**

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral <sup>(35)</sup>:

- **Salario bajo.** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- **Mala relación con los compañeros o jefes.** En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- **Escasa o nulas posibilidades de promoción.** Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- **Personas inseguras.** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces

de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.

- **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.** Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- **Malas condiciones laborales.** La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- **Circunstancias personales y laborales.** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

#### **2.2.6. CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL**

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al

trabajador y afectan negativamente su rendimiento. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión <sup>(35)</sup>.

### 2.2.7. MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación, se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/destrutivo y actividad/pasividad. Estos son:

- **Abandono**, la conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- **Expresión**, el intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad**, la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo conveniente"
- **Negligencia**, la actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.
- La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: productividad, ausentismo y rotación.

### **2.2.8. 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:

- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. 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.

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica <sup>(36)</sup>.

### **2.2.9. DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL**

Según Chiavenato, manifiesta que las **condiciones físicas y/o materiales**; son el área interdisciplinaria estrechamente vinculada con la seguridad, la calidad de vida y la

salud dentro del trabajo <sup>(37)</sup>.

Según la Ley del Enfermero Peruano, en el Art.11 (inciso d) la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas; asimismo, las condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora <sup>(38)</sup>.

Según Locke, la satisfacción laboral está compuesta por varias dimensiones entre las que se encuentran las tareas a realizar, el salario, las posibilidades de promoción y la relación con los compañeros. Otros autores indican que también factores no relacionados con la atmósfera laboral tales como la historia personal y profesional, la edad, el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico <sup>(39)</sup>.

Mejía, manifiesta que los **Beneficios Sociales:** Son los pagos financieros indirectos ofrecidos a los empleados, incluyendo seguridad, vacaciones, pensiones y planes de educación. Los beneficios sociales son como las comodidades, facilidades, ventajas y servicios sociales que la empresa ofrece a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones; todo ello constituye la denominada remuneración directa concedida a todos los empleados como condición de empleo. Independientemente del cargo ocupado en conjunción con la denominada remuneración indirecta; que es salario específico para el cargo ocupado, en función de la evaluación del cargo o del desempeño del ocupante. Los beneficios son recompensas no financieras a que el empleado tiene derecho por pertenecer a la organización, y se ofrecen para atraer y mantener a los empleados, los beneficios sociales están estrechamente relacionados con aspectos de la responsabilidad social de la organización <sup>(40)</sup>.

Así mismo Mejía, manifiesta que las **Políticas Administrativas:** Es el plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación;

ya que está constituida por personas y son ellas que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización y que deben de desempeñar las funciones que se les ha asignado y toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo que se ha fijado la organización <sup>(40)</sup>.

Robbins, manifiesta que las **Relaciones Sociales e interpersonales**, de alguna manera establecen las pautas de la cultura de grupo y su transmisión a través del proceso de socialización, fomentando la percepción, la motivación, el aprendizaje y creencias <sup>(27)</sup>.

Para Guillén, manifiesta que el **Desarrollo personal**; es aquella en la que el individuo se siente tranquilo consigo mismo y, es muy probable que también lo esté con su entorno personal y laboral. El trabajador goza de salud y de equilibrio emocional para poder rendir de forma más exitosa y productiva <sup>(41)</sup>.

**El Desarrollo de tareas**, Guillén, manifiesta que los gestores y los profesionales de recursos humanos supervisan el progreso de los empleados a través de evaluaciones anuales y reuniones uno a uno con los miembros del personal que se encuentra a su cargo <sup>(41)</sup>.

De la misma forma, Robbins, manifiesta que la **Relación con la autoridad**: Es la relación con nuestro superior inmediato, no importa la definición universal de lo que está bien y lo que está mal en términos de trato, lo que importa en realidad es lo que cada persona percibe del otro, es por eso que es de suma importancia estar atentos a las reacciones y emociones de los que nos rodean al momento de relacionarnos con ellos <sup>(27)</sup>.

La satisfacción en el trabajo se proyecta como un desafío profesional y personal; ya sea en el plano profesional y personal; en el plano profesional se requiere de una gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y situaciones de alto riesgo en salud; que, pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del mismo

paciente y desde el otro punto de vista personal implica, un compromiso constante de superación y entrega. Esas características hacen que el trabajo pueda ser una fuente de constante crecimiento personal y profesional brindando a cada integrante del equipo de salud la satisfacción laboral pero que también estas puedan traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.

### **2.3. VARIABLES**

Las variables de investigación fueron:

**2.3.1. Variable independiente:** Factores sociolaborales: edad, sexo, estado civil, tiempo de servicio, condición laboral y grado académico.

**2.3.2. Variable dependiente:** Satisfacción laboral.

## 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR POR DIMENSIÓN	VALOR FINAL
Factores sociolaborales	Se entiende por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos.	Son características sociolaborales que presentan los sujetos de estudio en la sociedad.	Sociolaborales	Edad	26 – 35 36 – 45 46 – 55 > 55	Nominal
				Sexo	Masculino Femenino	
				Estado civil	Soltera (o) Casada (o) Conviviente Divorciada (o) Viuda (o)	
				Tiempo de servicio	< de 1 año 1 – 5 años 6 – 10 > de 10 años	
				Condición laboral	Nombrada(o) Contratada(o)	
				Grado académico	Enfermera(o) general Especialidad Maestría Doctorado Otros	

Satisfacción laboral del profesional de enfermería	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.	Es el grado de conformidad de las enfermeras respecto a su entorno de trabajo, que surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas de las enfermeras en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018.	Desarrollo de tareas	- Trabajo Actual. - Funciones del trabajo	Alto 23-30 Medio: 15-22 Bajo: 6-14	Alto (118-160)  Medio (75-117)  Bajo(32-74)
			Condiciones físicas y materiales	- Trabajo en general. - Seguridad	Alto : 23-30 Medio: 15-22 Bajo: 6-14	
			Políticas administrativas	- Interacción con el jefe. - Ambiente de trabajo. - Desempeño de funciones.	Alto: 37-55 Medio: 26-36 Bajo: 14-25	
			Desarrollo personal	- Oportunidad de trabajo. - Entorno laboral.	Alto: 16-20 Medio: 10-15 Bajo: 4-9	
			Relaciones sociales	Interrelaciones con los compañeros de trabajo.	Alto:8-10 Medio: 5-7 Bajo: 2-4	
			Beneficios sociales y/o remuneración	Remuneraciones y/o incentivos	Alto: 12-15 Medio: 8-11 Bajo: 3-7	

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACION:**

El presente trabajo de investigación fue cuantitativo, porque se usó datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías <sup>(42)</sup>.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

Aplicativo, porque propone transformar el conocimiento puro en conocimiento útil y nos permiten solucionar problemas. La investigación aplicada busca el conocer, para hacer, para actuar, para construir, para modificar <sup>(43)</sup>.

#### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**

- Descriptivo, porque la investigación caracteriza, analiza y describe un hecho o fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento <sup>(44)</sup>.
- Correlacional, porque su propósito es evaluar y relacionar variables, y su valor es la explicación parcial <sup>(45)</sup>.

### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

De acuerdo a la recolección de datos: transversal, porque se realizaron observaciones en un solo momento, en un único tiempo, su propósito fue analizar y describir variables <sup>(46)</sup>.

### **3.5. AREA DE ESTUDIO:**

Se realizó en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho.

### **3.6. POBLACIÓN:**

La población estuvo constituida por 45 profesionales de enfermería que laboran en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho.

#### **3.6.1. CRITERIO DE INCLUSIÓN**

- Enfermeras (os) que laboran por más de seis meses en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho.
- Enfermeras (os) que aceptaron participar voluntariamente en el estudio de investigación.

#### **3.6.2. CRITERIO DE EXCLUSIÓN**

- Enfermeras (os) que laboraron menos de seis meses
- Enfermeras (os) que rotaron por pasantías en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho.
- Internas y /o alumnas de enfermería.
- Enfermeras (os) que tuvieron descansos médicos, vacaciones, licencias y permisos durante el periodo de estudio.
- Enfermeras (os) que no aceptaron participar voluntariamente en el estudio de investigación.

### **3.7. MUESTRA:**

La muestra estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería que laboraban en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta - Ayacucho y que aceptaron participar de la investigación.

#### **3.7.1. MUESTREO:**

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia; donde las muestras de la población se seleccionaron solo porque están convenientemente disponibles para el investigador <sup>(45)</sup>.

### **3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>VARIABLE</b>
Encuesta	Cuestionario	Factores sociolaborales
Encuesta	Cuestionario tipo likert	Satisfacción laboral

### **3.9. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se coordinó previamente con las autoridades de la institución pertinente para el acceso a la información: Director Ejecutivo del hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, coordinador de recursos humanos, jefe del departamento de enfermería y profesional de enfermería de turno.

Se identificó y solicitó autorización de los profesionales de enfermería, por medio del consentimiento informado para la realización del trabajo de investigación y seguidamente se aplicó el instrumento a quienes voluntariamente desearon participar en el estudio.

### **3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS.**

La información recabada fue ingresada en la hoja de cálculo Excel y procesadas con el soporte del paquete estadístico SPSS 22.0, procediendo luego a realizar el análisis de los datos obtenidos, empleando métodos que proporcionan la estadística descriptiva y la estadística inferencial, tales como: prueba estadística de chi cuadrado ( $\chi^2$ ). Finalmente, los resultados obtenidos fueron discutidos con la información obtenida en los antecedentes y en el marco teórico que permitieron plantear las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados del estudio.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS**

**TABLA N° 01**  
**FACTORES SOCIOLABORALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**EN EL HOSPITAL DE APOYO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE**  
**HUANTA - AYACUCHO, 2018.**

<b>FACTORES SOCIOLABORALES</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
		<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	26 – 35	9	30.0
	36 – 45	11	36.7
	46 – 55	9	30.0
	> 55	1	3.3
<b>Subtotal</b>		<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	5	16.7
	Femenino	25	83.3
<b>Subtotal</b>		<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Estado civil</b>	Soltera(o)	11	36.7
	Casada(o)	19	63.3
<b>Subtotal</b>		<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Tiempo de servicio</b>	< de 1 año	2	6.7
	1 - 5 años	6	20.0
	6 - 10 años	7	23.3
	> de 10 años	15	50.0
<b>Subtotal</b>		<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Condición laboral</b>	Nombrada(o)	18	60.0
	Contratado(o)	12	40.0
<b>Subtotal</b>		<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Grado académico</b>	Enfermera (o) general	8	26.7
	Especialidad	21	70.0
	Maestría	1	3.3
<b>Subtotal</b>		<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario factores sociolaborales del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018.

**En la tabla N° 01** del 100% (30) de profesionales de enfermería entrevistados; con respecto a la edad se identificó que un 36.7% (11) tienen entre 36 a 45 años, un 30% (9) entre 26 a 35 años y 46 a 55 años respectivamente; en relación al sexo es predominante el femenino un 83.3% (25) y el sexo masculino un 16.7% (5); el estado civil casada(o) es mayoritario en un 63.3% (19) y solteras(os) un 36.7% (11); 50% (15) de profesionales de enfermería presentan más de 10 años de tiempo de servicio, un 23.3% (7) entre 6 a 10 años; con respecto a su condición laboral un 60% (18) es personal nombrada(o) y un 40% (12) son contratadas(os); 70% (21) tiene grado académico de especialista y el 26.7% (8) es enfermera (o) general.

**TABLA N° 02**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN  
EL HOSPITAL DE APOYO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANTA –  
AYACUCHO, 2018.**

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	9	30.0
<b>Medio</b>	21	70.0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrion de Huanta – Ayacucho, 2018.

**En la tabla N° 02** se identificó que del 100% (30) de profesionales de enfermería entrevistados, un 70% (21) presentó satisfacción laboral medio en general, mientras que un 30% (9) satisfacción laboral alto.

**TABLA N° 03**

**DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE APOYO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANTA - AYACUCHO, 2018.**

DIMENSIONES	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Desarrollo de tarea</b>	25	83.3	5	16.7	0	0.0	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Condiciones físicas y materiales</b>	9	30.0	19	63.3	2	6.7	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Políticas administrativas</b>	19	63.3	9	30.0	2	6.7	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Desarrollo personal</b>	7	23.3	23	76.7	0	0.0	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Relaciones sociales</b>	14	46.7	15	50.0	1	3.3	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>Beneficios sociales y/o remuneración</b>	5	16.7	17	56.7	8	26.7	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018.

En la tabla N° 03 del 100% (30) de profesionales de enfermería entrevistados en relación a las dimensiones de la satisfacción laboral: desarrollo de tareas un 83.3% (25) refiere satisfacción laboral alto, condiciones físicas y materiales un 63.3% (19) refiere satisfacción laboral medio, políticas administrativas un 63.3% (19) refiere satisfacción laboral alto, desarrollo personal un 76.7% (23) refiere satisfacción laboral medio, relaciones sociales un 50% (15) refiere satisfacción laboral medio y en beneficios sociales un 56.7% (17) también refiere satisfacción laboral medio. Cabe mencionar que en esta última dimensión se identificó un 26.7% (8) con satisfacción laboral bajo.

**TABLA N° 04**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN ESTADO CIVIL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE APOYO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANTA - AYACUCHO, 2018.**

SATISFACCIÓN LABORAL	ESTADO CIVIL				TOTAL	
	Soltera(o)		Casada(o)		N°	%
	N°	%	N°	%		
<b>Alto</b>	7	23.3	2	6.7	<b>9</b>	<b>30.0</b>
<b>Medio</b>	4	13.3	17	56.7	<b>21</b>	<b>70.0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>36.7</b>	<b>19</b>	<b>63.3</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario factores sociolaborales y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018.

**Pearson  $\chi^2(1) = 9.3575$  Pr = 0.002**

En la tabla N° 04 se identificó que del 100% de profesionales de enfermería entrevistados, un 70% (21) tiene satisfacción laboral medio, de las cuales un 56.7% (17) es casada(o) y un 13.3% (4) soltera(o); un 30% (9) presentan satisfacción laboral alto, de las cuales un 23.3% (7) son solteras(os) y un 6.7% (2) son casadas(os). La prueba estadística de chi cuadrado nos permitió identificar que existe asociación, es decir, la satisfacción laboral está asociada al estado civil de los profesionales de enfermería de la institución de salud en estudio.

**TABLA N° 05**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE APOYO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANTA - AYACUCHO, 2018.**

SATISFACCIÓN LABORAL	CONDICIÓN LABORAL				TOTAL	
	Nombrada(o)		Contratada(o)		N°	%
	N°	%	N°	%		
<b>Alto</b>	8	26.7	1	3.3	<b>9</b>	<b>30.0</b>
<b>Medio</b>	10	33.3	11	36.7	<b>21</b>	<b>70.0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>60.0</b>	<b>12</b>	<b>40.0</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario factores sociolaborales y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018.

$$\text{Pearson } \chi^2(1) = 4.4709 \quad \text{Pr} = 0.034$$

En la tabla N° 05 se identificó que del 100% de profesionales de enfermería entrevistados, un 70% (21) tiene satisfacción laboral medio, de las cuales un 36.7% (11) es contratada(o) y un 33.3% (10) es nombrada(o); un 30% (9) presentan satisfacción laboral alto, de las cuales un 26.7% (8) son nombradas(os) y un 3.3% (1) es contratada (o). La prueba estadística de chi cuadrado nos permitió identificar que existe asociación, es decir la satisfacción laboral está asociada a la condición laboral de los profesionales de enfermería de la institución de salud en estudio.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

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 <sup>(24)</sup>.

A continuación, se presenta la información acerca de los factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018.

Con respecto a los hallazgos en la **TABLA N° 01**, podemos destacar a los factores sociolaborales del profesional de enfermería en el hospital de Apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, 2018; las edades más representativas fueron entre 36 a 45 años en un 36.7% (11), un 83.3% (25) son sexo femenino, un 63.3% (19) son casadas (os), un 50% (15) tienen más de 10 años de servicio, un 60% (18) son nombradas (os) y un 70% (21) tienen especialidad.

En relación a estos resultados, la investigación de ALEMÁN J. titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología del hospital militar Dr.

Alejandro Dávila Bolaños, Managua – Nicaragua 2017” de los cuales, un 69.6%, del personal de enfermería encuestados se encuentra en el rango de menores de 30 años, predominando el sexo femenino con 74%. Técnico superior y licenciatura en un 69.5%, el tiempo de laborar en el servicio la mayoría está en el rango de 1 a 5 años <sup>(11)</sup>.

Así mismo, CARRILLO C. en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia – España 2015” mostraron que las mujeres representaban más de la mitad del total de los profesionales 54,5%, mientras que los hombres suponían el 45,5% restante. En cuanto a la edad, los datos del estudio pusieron de manifiesto que la gran mayoría de los profesionales entrevistados 81,8% eran de mediana edad, situándose en el intervalo entre 31 y 50 años <sup>(12)</sup>.

En el estudio desarrollado por CASTRO B. titulado “Satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería del hospital Pablo Arturo Suárez en Quito – Ecuador - 2013” Indicaron que la mayoría de profesionales de Enfermería están entre las edades de 26 a 35 años, que corresponde al 56% del total de los encuestados, también se encontró un destacado número de enfermeras y enfermeros casados (as) que representaron un 48% y solteros (as) que constituyeron un 45%. Al determinar la influencia del género se pudo verificar que la distribución de sexo fue de predominio femenino, 88% en mujeres y 12% en hombres, una antigüedad en el cargo más de 20 años 59%, una larga trayectoria y experiencia que fortalece su trabajo <sup>(13)</sup>.

Para CIFUENTES J. en su investigación titulada “Satisfacción laboral en Enfermería en una institución de cuarto nivel, Colombia 2012”. El estado civil que predominó en el grupo de profesionales de enfermería fue el soltero, con un 50.6%, seguido por el casado con un 25.3%; el 24.1% de los demás enfermeros reportó tener relaciones de

tipo unión libre o estar separados. En relación con la formación académica, sólo el 37.3% de los enfermeros tenía estudios de postgrado, el 65.1% era egresado de universidades privadas, frente al 34.9%, que pertenecía al sector público <sup>(5)</sup>.

Por lo analizado, se opina que enfermería ha sido considerada por muchos como una profesión femenina. Siendo en realidad una profesión que no depende del género, sino de la dedicación, la entrega, la empatía, la delicadeza, la profesionalidad y la solidaridad que se entrega. En cuanto a la edad, la etapa de la adultez es determinante para el desarrollo intelectual y madurez profesional contribuyendo al desempeño óptimo. Un estado civil soltero tendrá mayor desenvolvimiento de sus habilidades al poseer suficiente tiempo sin cargas familiares. El personal nombrado tendrá un puesto seguro, el cual será un factor preponderante para la satisfacción laboral.

Para ROBBINS, aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares <sup>(35)</sup>.

Se concluye que los resultados respecto a los factores sociolaborales de los profesionales de enfermería que laboran en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta - Ayacucho, coinciden con los factores sociodemográficos de los investigadores mencionados: sexo femenino y el estado civil casado predominó en un 88% y 48% respectivamente en la investigación de CASTRO, en cuanto a la edad se encontraron con rangos de 31-45 años representando un 81.8% en la investigación de

CARRILLO. En la investigación de CIFUENTES destacó el profesional de enfermería soltero con un 50.6% dato que contradice a los resultados obtenidos.

En relación a la **TABLA N° 02**, se identificó un 70% (21) de profesionales de enfermería con satisfacción laboral medio en general; ésta guarda estrecha relación con los resultados presentados en la **TABLA N° 03**, que tiene que ver con las dimensiones de la satisfacción laboral: desarrollo de tareas un 83.3% (25) refiere satisfacción laboral alto, condiciones físicas y materiales un 63.3% (19) refiere satisfacción laboral medio, políticas administrativas un 63.3% (19) refiere satisfacción laboral alto, desarrollo personal un 76.7% (23) refiere satisfacción laboral medio, relaciones sociales u 50% (15) refiere satisfacción laboral medio y en beneficios sociales un 56.7% (17) también refiere satisfacción laboral medio. Cabe mencionar que en esta última dimensión se identifica un 26.7% (8) de satisfacción laboral bajo.

De acuerdo a FANARRAGA R. en su investigación titulada “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención, Chíncha – Ica 2016” La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería fue media, según condiciones físicas y/o confort 38%; beneficios laborales y/o remunerativos 56%; políticas administrativas 86%; relaciones sociales 58%; desarrollo personal 66%; desempeño de tareas 48% y relación con la autoridad 44%; encontrando de manera global 60% de satisfacción media en los profesionales de enfermería<sup>(18)</sup>.

Así mismo, CÁRDENAS M. realizó la investigación titulada “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital San Martín de Pangoa – Huánuco 2015” El 57% presentan un nivel de satisfacción laboral bajo. En relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró el nivel medio oscilando entre 86% relaciones interpersonales a 62% políticas

administrativas, en cuanto al nivel bajo está entre 17% condición física y/o material a 7% relaciones interpersonales, seguido del nivel alto 26% políticas administrativas a 7% relación interpersonal, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; apreciándose diferencias significativas entre el nivel medio , bajo y alto de la satisfacción <sup>(19)</sup>.

De igual manera, CARRIÓN C. en su investigación titulada “Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico hospital dos de Mayo. Lima, 2015” Del 100% (34), 53% de enfermeros tiene satisfacción medio. En la dimensión condiciones físicas y/o material 53% medio; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos 71% medio, en la dimensión políticas administrativas 68% medio; en la dimensión relaciones sociales 71% medio; en la dimensión desarrollo personal 68% medio, en la dimensión desempeño de las tareas 65% medio, en la dimensión relación con la autoridad 65% medio <sup>(20)</sup>.

ZELADA R. en su investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima 2014” 100% (28), 68% tienen satisfacción bajo y 32% alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% alto; beneficios laborales y/o remunerativos 50% alto, las políticas administrativas 61% alto, la realización personal 64% bajo, las relaciones interpersonales 54% alto, las relaciones con la autoridad 61% bajo, el desempeño de tareas 57% bajo <sup>(21)</sup>.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se opina que las dimensiones destacadas con satisfacción laboral alto son: desarrollo de tareas y políticas administrativas. Por lo que, en la primera dimensión desarrollo de tareas los profesionales de enfermería son supervisados y evaluados las tareas que realizan para el progreso del servicio que se brinda a los usuarios; en la segunda dimensión políticas administrativas los

profesionales de enfermería están regidas a un plan de acción de funciones asignadas que conducen al logro del objetivo de dicha institución.

LOCKE, intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la satisfacción laboral. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo. Dichas características las clasificó como sigue: **Satisfacción con el trabajo:** Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como las antes mencionadas en; posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc. **Satisfacción con el salario:** Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría en estudio, hace mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad. **Satisfacción con las promociones:** Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción. **Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones de Locke, este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción. **Satisfacción con los beneficios:** Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas. **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos. **Satisfacción con la supervisión:** Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal. **Satisfacción con los colegas de trabajo:**

Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos. **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador<sup>(32)</sup>.

Se concluye que la satisfacción laboral en general y por dimensiones del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho coincide con la investigación de FANARRAGA y CARRIÓN con 60% y 53% de satisfacción laboral medio respectivamente. Por dimensiones: desarrollo de tareas presentó un 83% satisfacción alto y de beneficios sociales presentó un 26.7% satisfacción bajo. Así mismo, la investigación de CARDENAS es discordante al presentar un 57% de profesionales de enfermería con satisfacción laboral bajo.

En la investigación de CARRION se asemeja en las dimensiones: condiciones físicas y materiales un 53%, desarrollo personal un 68% y en beneficios sociales un 71% todas con satisfacción laboral medio. De igual manera ZELADA coincide en la dimensión: políticas administrativas un 61% con satisfacción laboral alto, pero difiere de beneficios sociales un 50% con satisfacción alto.

Respecto a la **TABLA N° 04 Y 05**, se identificó que los factores sociolaborales: estado civil y condición laboral de los profesionales de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho están asociados ( $p < 0.05$ ) a la satisfacción laboral de los mismos.

De acuerdo al estudio realizado por CONTRERAS C. la investigación titulada “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P. S de III nivel de atención Bogotá, Colombia 2013” En su gran mayoría solteras representando el 60% de la población y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido. Así mismo, muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral <sup>(14)</sup>.

Así también, NAVA G. en su investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones, México 2013” el 61% corresponde al estado civil casado <sup>(15)</sup>.

ACERO O. su investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima 2017” El estado civil, también se observa que el 49.0 % de enfermeros son solteros, el 43.1% son casados y el 7.8% indica que son otros. En cuanto a la condición laboral, se observa también que el 58.8% de los enfermeros es nombrado, el 33.3% es contratados y el 7.8% es de la modalidad de CAS <sup>(16)</sup>.

MORALES E. en su trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, Lima 2016” Con respecto a la modalidad laboral se encuentra que el 80.6% tienen contrato indeterminado <sup>(17)</sup>.

Se opina que, la satisfacción laboral con la condición laboral y el estado civil son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace

que haya un mejor ambiente laboral. También podemos señalar que cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo, ni prospera, ni asciende de categoría se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

Al respecto, ROBBINS S. refiere que 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 <sup>(27)</sup>.

Para LAWLER, cuanto más alto se encuentre una persona en una jerarquía y cuanto mayor responsabilidad, educación, habilidad y antigüedad posea, esperará recibir, la mayor compensación. Cuanto más dependientes sean los empleados de su retribución para satisfacer las necesidades de existencia tanto más se verá afectada la satisfacción con su pago por el costo de la vida <sup>(34)</sup>.

Se concluye en que, ésta situación puede explicar los resultados de los profesionales de Enfermería que laboran bajo la condición de contratado, siente que sus aspiraciones futuras profesionales se encuentran limitadas por el tipo de condición laboral en las que se encuentran respecto a los profesionales de enfermería nombrados, aspecto que tiene que ver con la política actual que tiene el Ministerio de Salud a nivel nacional; no genera la estabilidad necesaria al profesional para brindarle la tranquilidad laboral y por ende mayor deseo de superación. Nuestros hallazgos coinciden con los resultados

presentados por los autores CONTRERAS, ACERO Y MORALES por lo que concluyen que existe asociación ( $p < 0.05$ ) entre condición laboral con la satisfacción laboral percibida por los profesionales de enfermería.

En aquellas personas con estado civil soltero dedicarán suficiente tiempo a su trabajo con mayor satisfacción por no presentar cargas familiares o hijos pequeños, estos hallazgos concuerdan con los autores CONTRERAS y ACERO.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que los factores sociolaborales del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, fueron los siguientes: un 36.7% (11) tienen entre 36 a 45 años; en relación al sexo es predominante el femenino un 83.3% (25); el estado civil casada(o) es mayoritario en un 63.3% (19); 50% (15) de profesionales de enfermería presentan más de 10 años de tiempo de servicio; con respecto a su condición laboral un 60% (18) es personal nombrada(o) y 70% (21) tiene especialidad.
2. En conclusión, respecto a la satisfacción laboral en general: un 70% (21) presentó satisfacción laboral medio, mientras que un 30% (9) satisfacción laboral alto.
3. Se concluye que la satisfacción laboral por dimensiones fueron: desarrollo de tareas un 83.3% (25) refiere satisfacción laboral alto, condiciones físicas y materiales un 63.3% (19) refiere satisfacción laboral medio, políticas administrativas un 63.3% (19) refiere satisfacción laboral alto, desarrollo personal un 76.7% (23) refiere satisfacción laboral medio, relaciones sociales un 50% (15) refiere satisfacción laboral medio y en beneficios sociales un 56.7% (17) también refiere satisfacción laboral medio. Cabe mencionar que en esta última dimensión se identifica un 26.7% (8) de satisfacción laboral bajo.
4. En conclusión, se identificó que los factores sociolaborales: estado civil y condición laboral de los profesionales de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho están asociados ( $p < 0.05$ ) a la satisfacción laboral de los mismos.

## RECOMENDACIONES

1. A la dirección del hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho, que puedan diseñar y realizar estudios que permitan hacer comparaciones referentes a la satisfacción laboral entre grupos de profesionales que se desempeñan en instituciones de salud del mismo nivel de atención.
2. Al departamento de enfermería del hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta - Ayacucho, utilice la información del estudio para conocer la realidad laboral de los servicios; plantear estrategias que mejoren el nivel de satisfacción de las enfermeras (os), mediante talleres y cursos de capacitación.
3. A la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSCH, incorporar en la malla curricular aspectos relacionados al tema investigado, en las asignaturas correspondientes dentro del proceso enseñanza – aprendizaje en el pre y post grado, de tal forma que incremente la creatividad y disposición de los egresados para el desarrollo del cuidado de los pacientes.
4. A los estudiantes y egresados, desarrollar más investigaciones relacionadas, que permitan mejorar el desempeño de los profesionales de enfermería en el campo laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial De La Salud (OMS) y Organización Panamericana De La Salud (OPS). Who.int. [Online]; 2001. Acceso 15 de FEBRERO de 2018. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/regions/en/oehhigiene.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/regions/en/oehhigiene.pdf?ua=1).
2. SPECTOR P. J. Satisfacción laboral. Aplicación, evaluación, causa y consecuencias. 7th ed. BADE U, editor. EEUU: Sage Publications; 1997.
3. Ley General Del Trabajo y Consejo Internacional De Enfermería (CIE). Convenio num. 149 sobre el personal de enfermería: reconocer su aporte, considerar sus necesidades. [Online]; 2007. Acceso 30 de junio de 2017. 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).
4. SAMUELS M, ALEXANDER J. Factores que influyen en la satisfacción en el trabajo de las enfermeras. Oficina de registros de enfermeras. 2003.
5. CIFUENTES RODRIGUES JE. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Tesis maestría, Colombia. 2012.
6. LEGUIZAMON L, GOMEZ V. Condiciones laborales y de salud en enfermeras de Santa Fe de Bogotá. Revista internacional de Psicología clínica y de salud; 2(1,p.2). 2002.

7. ANSELMI M, ANGERAMI E, GOMEZ E. Rotatividad y condiciones de trabajo en enfermería en los municipios de Ribeirao Preto. Revista Brasileña de salud ocupacional; 23(n° 85/86, p. 31 - 41).1997.
8. MOYA MIER S. Motivacion y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigacion aplicada en un area quirúrgica[tesis de bachiller], Colombia: Universidad de Cantabria E.U. de Enfermería, 2011.
9. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. Satisfaccion laboral en general en personal de enfermería. Ed. Lima- Perú, 2014.
10. FLORES ALBORNOZ D, GUERRERO CRUZ R, SAAVEDRA SALVADOR Y. Relación entre motivación y satisfaccion laboral de la enfermera asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. de ciencias de la salud; 2(n° 4. p, 78-79).2007.
11. ALEMAN JARQUIN JC. Satisfacción Laboral del personal de Enfermería de la sala de Neonatología del Hospital militar escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua. Nicaragua, 2017.
12. CARRILLO GARCIA C. La satisfacción de la vida laborla de los enfermeros de las unidades móviles de emergencia de la Region de Murcia, 2015.
13. CASTRO BAQUE CM. Satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez. Quito, Ecuador, 2013.
14. CONTRERAS CONTRERAS M. Satisfaccion laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atencion Bogota 2013 [tesis de

- maestría]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de enfermería;2014.
15. NAVA GALAN G. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Arch Neurocién(Mex); 18(16- 21).2013.
  16. ACERO ORDOÑEZ DL. Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de Enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipolito Unanue. Lima, 2017.
  17. MORALES E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud, 2016.
  18. FANARRAGA RONCEROS YL. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en establecimientos de salud de primer nivel de atención. En: Chíncha - Ica; 2016
  19. CARDENAS MENDEZ E. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa Huánuco; 2015.
  20. CARRION CORDOVA B. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital dos de Mayo, 2015.
  21. ZELADA ROSALES V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja. En: Lima; 2014

22. EDITORIAL OG. Diccionario Práctico de la Lengua Española. Primera ed. Oceano G, editor. México: Oceano; 2000.
23. JESUS SANCHEZ H, NARCIZO MARIANO V, SIMON SANTAMARIA AB. Factores Que Influyen En La Automedicación En Los Pobladores Que Acuden A Las Farmacias Huánuco, 2015.
24. CONSEJO INTERNACIONAL DE ENFERMERAS. Atencion de calidad al paciente. [Online]; 2010. Acceso 30 de mayode 2018. Disponible en: [http://www.ichrn.com/publications/factsheets/PPE\\_FS\\_LW\\_edit.Letterhead\\_spa.pdf](http://www.ichrn.com/publications/factsheets/PPE_FS_LW_edit.Letterhead_spa.pdf).
25. ROBBINS SP. Comportamiento Organizacional. 10th ed. Hall , editor. Mexico: Pearson Prentice; 2004.
26. KEITH D, NEWSTROM J. Comportamiento humano en el trabajo Mexico: Mc.Graw Hill Internamericana; 2003.
27. ROBBINS STEPHEN P, TIMOTHY A. Comportamiento Organizacional. 10th ed. Pearson , editor. Mexico: Atlamilco; 2010.
28. GRACIA A, OVEJERO A. Feedback. Laboral y satisfaccion Universidad de Oviedo, España, 2000.
29. MUÑOZ A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. 1990.
30. HERZBERG F. La motivacion en el trabajo. primera ed. New York: Industry Week; 1959.

31. MASLOW A H. Motivacion y Persoalidad. Primera ed. Murphy G, editor. New York: Harper y Brothers; 1954.
32. LOCKE E A. La Naturaleza Y Las Causas De La Satisfacción Laboral Chicago: M. D. Dunnette; 1976.
33. DAWIS R V, LOFQUIST L. Una teoría psicológica del ajuste del trabajo. Primera ed. Minnesota MPdlUd, editor. Minnesota; 1984.
34. LAWLER E. Motivación en organizaciones laborales. cuarta ed. Monterrey: Monterey, Calif., Brooks / Cole Pub. Co; 1973.
35. ROBBINS S P, COULTER M. Administracion. Hall ed. Chavez GD, editor. México: Pearson; 1996.
36. AMOLD , LAZARUS. Modelo de estres - satisfaccion laboral. 1960.
37. CHIAVENATO I. Administracion de recursos humanos. 5th ed. Colombia: McGraw Hill; 2000.
38. COLEGIO DE ENFERMEROS DEL PERU. Ley de traabajo de la enfermera(o) n° 27669. Art II, Inciso D. Lima, Perú. 2002.
39. LOCKE E. La naturaleza y las causas de la satisfaccion laboral.Manuel de Psicologia Industrial y Organizacionla. 1315th ed. Mapio , editor. Chicago: Dunnette; 1986.
40. MEJIA B. Gerencia de procesos para la organizacion y el control interno de empresas de salud. 4th ed. Colombia: MD- MSP; 2004.

41. GUILLEN N. La satisfaccion laboral en relacion con el comportamiento. Editorial San Marcos: Lima, 2006.
42. HERNANDEZ N ea. Metodología de la investigación. Quinta ed. Granw M, editor. México: Seller; 2006.
43. ZORRILLA A. Introducción a la metodología de la investigación. 11th ed. Leon A, editor. México: Cal; 1993.
44. REYES S. Metodología y Diseños en la investigación científica. Quinta ed. Business , editor. Lima - Perú: Suport A; 2015.
45. HERNANDEZ SAMPIERI R FCCBLP. Metodología de la investigación. Tercera ed. México D. F.: Ultra SA de C. V.; 2003.
46. CANALES F. Metodología del ainvestigación: Manual para el desarrollo del profesional de salud México: Limusa; 2008.

## **A N E X O S**



**ANEXO A**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**CUESTIONARIO**

**I. PRESENTACION:**

Queridas(os) Lic. en Enfermería del hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta, somos egresados de la EPE UNSCH. El desarrollo del instrumento es de carácter anónimo, que tiene como objetivo conocer la satisfacción laboral, a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar la satisfacción laboral, la atención al usuario y su propio bienestar. Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad y agradecemos de antemano su colaboración.

**II. INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (X) la respuesta en el recuadro correspondiente.

**III. ASPECTOS GENERALES:**

**1. Edad:**

26 – 35 ( )    36 – 45 ( )    46 – 55 ( )    > 55 ( )

**2. Sexo:**

Masculino ( )    Femenino ( )

**3. Estado civil:**

Soltera/o ( )    Casada/o ( )    Conviviente ( )    Divorciada/o ( )    Viuda/o ( )

**4. Tiempo de servicio:**

< de 1 año ( )    1 – 5 años ( )    6 – 10 ( )    > de 10 años ( )

**5. Condición laboral:**

Nombrada/o ( )    Contratada/o ( )

**6. Grado académico alcanzado:**

Enfermera general ( )    Especialista ( )    Maestría ( )    Doctorado ( )    Otros ( )



**ANEXO B**  
**CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL DEL**  
**PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**ESCALA DE LIKERT**

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

5. Totalmente de acuerdo    4. De acuerdo    3. Ni de acuerdo m en desacuerdo  
 2. En desacuerdo    1. Totalmente en desacuerdo

DIMEN	ITEMS	5	4	3	2	1
<b>DESARROLLO DE TAREAS</b>	<b>Trabajo actual</b>					
	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.					
	<b>Funciones de Trabajo</b>					
	5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad.					
6. Me siento realmente útil con la labor que realizo.						
<b>CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES</b>	<b>Trabajo en general</b>					
	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.					
	<b>Seguridad</b>					
	10. La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.					
	11. El ambiente físico donde laboro es cómodo.					
12. Existen las comodidades para el buen desempeño en mis labores diarias.						
<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>	<b>Interacción con el Jefe inmediato</b>					
	13. El jefe inmediato generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho.					
	14. Los jefes de mi servicio solucionan los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
	15. Mis jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
	16. Mis jefes toman decisiones con la participación de mis compañeros de servicio.					
17. Mis jefes del servicio hacen los esfuerzos necesarios para mantenerme informado oportunamente sobre los asuntos que						

	me afectan e interesen, así como del rumbo de la institución.					
	<b>Ambiente de Trabajo</b>					
	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. Mi ambiente de la institución me permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
	21. El nombre y prestigio de HAH DAC es gratificante para mí.					
	<b>Desempeño de funciones</b>					
	22. Estoy de acuerdo con el horario de trabajo.					
	23. El salario que percibo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	<b>Oportunidades de progreso</b>					
	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					
	<b>Entorno Laboral</b>					
	26. El trabajo que realizo es justo para mi manera ser.					
	27. Disfruto de cada labor que realizo en el trabajo.					
<b>RELAC. SOCIALES</b>	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.					
<b>BENEFICIOS SOCIALES Y/O REMUNER.</b>	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.					

### ESCALA DE MEDICION

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

Adaptado de: MORALES E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. Lima, 2016.

**ANEXO C**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Nuestra condición de bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, me dirijo a Ud. Para solicitar su apoyo en la realización de la Tesis titulada: **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL DE APOYO DANIEL ALCIDES CARRION DE HUANTA - AYACUCHO, 2018.** La información que Ud. proporcione serán reservadas y tiene la libertad de retirarse cuando lo desee por conveniente.

**DECLARACIÓN DE PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA**

Yo,.....  
Identificado con DNI N° ....., domiciliado en.....  
....., habiendo sido informado (a), con detalle sobre los objetivos del estudio y viendo que los resultados beneficiaran a muchos trabajadores asistenciales de la institución, deseo participar voluntariamente en la investigación realizada por los investigadores de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga hasta su finalización sin perjuicio alguno.

Ayacucho.....de.....del 2018

.....

DNI N°