



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE ENFERMERÍA**

### **UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



## **NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL III ESSALUD PUNO 2019**

### **TESIS**

#### **PRESENTADO POR:**

**ROXANA VEGA CONDORI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN**

**ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**PUNO-PERÚ**

**2021**



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO, HOSPITAL III ESSALUD PUNO 2019**

AUTOR

**ROXANA VEGA CONDORI**

RECuento de palabras

**12930 Words**

RECuento de caracteres

**71941 Characters**

RECuento de páginas

**69 Pages**

Tamaño del archivo

**2.5MB**

Fecha de entrega

**Jun 11, 2024 1:08 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Jun 11, 2024 1:10 PM GMT-5**

● **4% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

  
Mg. Celia Cervantes Zavala  
RN: 0884 - CEP 25108  
ESP PROMS. N° 016973

  
Dra. Silvia D. Curaca Arroyo  
Fac. Enfermería U.N.A. Puno  
DOCENTE PRINCIPAL

Resumen



## DEDICATORIA

La presente investigación dedico en memoria de mis queridos padres Francisco y Leonarda que, con su apoyo moral, inmenso amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido lograr cumplir con mi anhelado sueño de culminar mi trabajo, gracias por inculcarme valores ser ejemplo de esfuerzo y valentía para seguir adelante ante las adversidades de la vida. Dios estará siempre conmigo.

A mi querido esposo Juan Elmer y mis queridos hijos Giuseppe Jordano y Massiel Silvana por su amor y apoyo ilimitado durante todo el proceso de mi trabajo de investigación.

A mi hermana Norka Vilma que, con su cariño, sus palabras de aliento y perseverancia me permitió concluir mi trabajo.

**Roxana Vega Condori.**



## AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme en la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser mi fortaleza apoyo en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Agradezco a mis queridos padres Q.E.P.D. Francisco y Leonarda por darme la vida, por sus enseñanzas, por sus consejos y por todas sus palabras que me hicieron ser más fuerte y una persona de bien para mi vida.

Gracias a mi esposo Juan Elmer y a mis hijos Giuseppe Jordano y Massiel Silvana por su amor, cariño, consejos, palabras de aliento y apoyo incondicional, durante todo este proceso.

Agradezco a mi asesora de tesis, Mtro. Silvia Curaca Arroyo, por su esfuerzo quien, con sus conocimientos, experiencia y su paciencia me ha permitido culminar el presente trabajo. Así mismo, agradecer a los docentes de la Segunda Especialidad quienes, con sus conocimientos y su gran trayectoria, fueron un pilar fundamental para nuestro aprendizaje y formación.

**Roxana Vega Condori.**



## INDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**INDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**INDICE DE FIGURAS**

**INDICE DE ANEXOS**

**RESUMEN ..... 10**

**ABSTRACT..... 11**

### **CAPITULO I**

#### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 13**

1.1.1. Formulación del Problema ..... 16

**1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 16**

1.2.1. Objetivo general ..... 16

1.2.2. Objetivos Específicos ..... 17

**1.3. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN ..... 17**

### **CAPITULO II**

#### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES..... 19**

2.1.1. A Nivel Internacional ..... 19

2.1.2. A Nivel nacional..... 21

2.1.3. A Nivel Local ..... 26

**2.2. MARCO TEORICO ..... 27**

2.2.1. Satisfacción laboral ..... 27



2.2.2. Factores extrínsecos o higiénicos.....	29
2.2.3. Intrínsecos o motivadores.....	30
2.2.4. Servicio de Centro Quirúrgico .....	35

### **CAPITULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2. ÁREA DE ESTUDIO .....</b>	<b>37</b>
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>40</b>
<b>3.6. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS .....</b>	<b>41</b>
<b>3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>42</b>

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>60</b>

**AREA:** Ciencias Médicas y de Salud: Ciencias de la Salud

**TEMA:** Nivel de Satisfacción Laboral

**Fecha de sustentación:** 07 de enero del 2021



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Nivel de satisfacción laboral en la dimensión extrínseca, en enfermeras del centro quirúrgico, del Hospital III Essalud Puno 2019. ....	43
<b>Tabla 2</b> Nivel de satisfacción laboral en la dimensión intrínseca, en enfermeras del centro quirúrgico, del Hospital III Essalud Puno 2019. ....	47
<b>Tabla 3</b> Nivel de satisfacción laboral en enfermeras del centro quirúrgico, del Hospital III Essalud Puno 2019.....	49



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Nivel de satisfacción laboral de la enfermera(o) en la dimensión extrínseca, en el servicio de centro quirúrgico hospital III Essalud Puno 2019.....	66
<b>Figura 2.</b> Nivel de satisfacción laboral de la enfermera(o) en la dimensión intrínseca en el servicio de centro quirúrgico del hospital III Essalud Puno 2019.....	66
<b>Figura 3.</b> Nivel de satisfacción laboral en enfermeras (o) en el servicio de centro quirúrgico del hospital III Essalud puno 2019. ....	67



## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Cuestionario de satisfacción laboral .....	61
<b>Anexo 2.</b> Formato de consentimiento informado .....	65
<b>Anexo 3.</b> Gráficos con resultados de la investigación.....	66



## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de: “Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital III EsSalud Puno 2019”. El estudio se realizó entre el mes de julio y agosto, fue de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 23 Enfermeras (os) obtenidas por muestreo no aleatorio intencional. Los datos se recogieron mediante un método de encuesta y el cuestionario de satisfacción laboral Montoya M. J. empleado como instrumento en 2014 tras ser modificado por el investigador; la validez de contenido se estableció mediante un estudio piloto. Cada ítem del instrumento tenía cinco posibles respuestas tipo Likert, y la dimensión extrínseca incluía salario, supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, ambiente y condiciones físicas. La dimensión intrínseca incluía el trabajo en sí, las recompensas, el reconocimiento y la promoción. El análisis de los datos se realizó aplicando la estadística descriptiva porcentual. Los resultados obtenidos fueron: Que el 95,7% de las enfermeras presentan satisfacción laboral media y el 4,3% satisfacción laboral alta. En la dimensión extrínseca, el 87,0% de las enfermeras presentan satisfacción media con el sueldo que reciben, 73,9% con los compañeros de trabajo, 65,2% con las condiciones ambientales y físicas, 56,5% con el sueldo, 52,2% con los beneficios laborales y solo el 39,1% con la supervisión. En la dimensión intrínseca, el 95,7% de las enfermeras presentan satisfacción media con el trabajo en sí, 73,9% con las recompensas y el 65,2% con la promoción. Se concluye que la mayor proporción de las enfermeras que laboran en el Centro Quirúrgico del Hospital III EsSalud, presentan satisfacción media, siendo la satisfacción alta y baja en menor proporción.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, personal de enfermería, atención al paciente quirúrgico.



## ABSTRACT

This research was carried out with the objective of: “Determining the level of job satisfaction of the nursing professional in the Surgical Center service of Hospital III EsSalud Puno 2019”. The study was carried out between July and August, it was quantitative, descriptive cross section. The sample consisted of 23 Nurses obtained by intentional non-random sampling. To collect the data, the survey technique was used and the questionnaire on job satisfaction was used as an instrument, used by Montoya M. J. in 2014 and modified by the researcher, and which was validated in its content through a pilot test. The instrument was structured in: sociodemographic data and job satisfaction with 2 dimensions: extrinsic, which includes salary, supervision, communication, job benefits, co-workers, environmental and physical conditions; intrinsic, comprising the job itself, rewards, recognition, and promotion; each item with 5 possibilities of Likert-type response. The data analysis was carried out by applying the percentage descriptive statistics. The results obtained were: That 95.7% of the nurses present average job satisfaction and 4.3% high job satisfaction. In the extrinsic dimension, 87.0% of the nurses present average satisfaction with the salary they receive, 73.9% with their co-workers, 65.2% with the environmental and physical conditions, 56.5% with the salary 52.2% with labor benefits and only 39.1% with supervision. In the intrinsic dimension, 95.7% of the nurses present average satisfaction with the job itself, 73.9% with rewards and 65.2% with promotion. It is concluded that the highest proportion of the nurses who work in the Surgical Center of Hospital III EsSalud, present average satisfaction, being high and low satisfaction in a lower proportion.

First keyword: Job satisfaction. Second key word: Nursing staff. Third key word: Surgical patient care.



# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial actual, el elemento humano suele ser el activo más valioso, “por lo que es crucial que las empresas tengan acceso a la mano de obra más cualificada, motivada y competitiva que puedan encontrar, y puedan contar siempre con ella. La estimulación es crucial a este respecto y debe considerarse una inversión de la organización para mejorar el rendimiento futuro” (1).

Las instituciones sanitarias forman parte de organizaciones más amplias que se forman para satisfacer las necesidades y exigencias de calidad de los servicios requeridos por el hombre en una sociedad; estas instituciones albergan equipos de profesionales que trabajan por un objetivo común, como la promoción, prevención, restauración y mantenimiento de los procesos de salud en situaciones en las que se ven amenazados o desajustados.

Este estudio está justificado porque los profesionales de enfermería de la unidad del centro quirúrgico se encuentran entre los más vulnerables al estrés porque tratan con pacientes críticos que llegan allí de forma inesperada y cuyo perfil de salud se desconoce. Por ello, es más probable que experimenten cansancio físico y mental. Asimismo, el sistema de turnos y la escasez de trabajadores disponibles han limitado las posibilidades de formación, lo que ha provocado agotamiento y una falta general de entusiasmo por el trabajo.

Las enfermeras lo tienen difícil debido al trabajo por turnos, que les dificulta pasar tiempo de calidad con sus familias, y debido a los bajos salarios que perciben, a menudo tienen que trabajar en varios empleos para llegar a fin de mes. “Asimismo, están



sometidas a conflictos que generan tensiones en los equipos de trabajo, dificultades con sus superiores directos, con sus compañeros y con el personal a su cargo, que impiden la comunicación y alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, haciéndolo poco gratificante y provocando agotamiento físico y mental, lo que a su vez conduce a la insatisfacción laboral”.

Los miembros del personal afirman sentirse apretados e incómodos en su trabajo debido al elevado volumen de pacientes que requieren servicios de quirófano. Además, no pueden progresar en su carrera, ya que su grupo profesional no está reconocido por la organización en la que trabajan.

Todos estos problemas repercuten negativamente en la calidad de vida del usuario, su productividad en el trabajo y la atención que presta a sus pacientes. Esto ha impulsado la investigación sobre la percepción que tienen las enfermeras de su entorno de trabajo en el quirófano, con la esperanza de inspirar al equipo de gestión y garantía de calidad del hospital a buscar enfoques novedosos para reforzar los factores positivos y frenar los negativos que menos contribuyen a su sensación de satisfacción laboral.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A pesar de los numerosos estudios que confirman que la felicidad laboral es una característica que determina en gran medida el nivel de rendimiento en el trabajo, las organizaciones de todo el mundo sólo han empezado recientemente a hacer más hincapié en el problema de la satisfacción laboral. “La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reveló que sólo el 45% de los empleados estadounidenses son infelices en sus ocupaciones, pero aproximadamente el 65% de los menores de 25 años están desinteresados por su trabajo”. (2).



Muchas empresas no se dan cuenta de que retener a sus mejores empleados y darles un auténtico sentimiento de pertenencia a la empresa a través de su cultura es crucial para mantener la competitividad y adaptarse al cambio.

Los profesionales de la salud en América Latina suelen pasar la mayor parte de su carrera laboral haciendo algo no relacionado con su campo. Lo mismo ocurre con su bienestar económico y psicológico: el trabajo de uno define quién es, refuerza su sentimiento de autoestima y le ayuda a sentir que pertenece a algún sitio. (3).

El Ministerio de Sanidad afirma que cuando los profesionales sanitarios dispensan un tratamiento de alta calidad y reconocen la importancia de sus esfuerzos, experimentan una mayor satisfacción laboral. Tener libertad para tomar decisiones que afectan a la atención al paciente mejora la moral. Para que los cuidados de enfermería sean óptimos, es fundamental garantizar que los empleados estén satisfechos con su trabajo. Esto se debe a que medir la satisfacción laboral es una medida de la calidad de las organizaciones y de sus servicios internos. (3).

La falta de interés por los recursos humanos queda patente en el hecho de que las instituciones sanitarias públicas de Perú aún no han implantado un método sistemático para medir la felicidad de los empleados en el trabajo.

Dado que hay tantas variables en juego en el lugar de trabajo (incluyendo la dirección, la remuneración, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales), es importante abordar el tema de la satisfacción laboral desde varios ángulos.

La teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg (1959) sostiene que la satisfacción laboral sólo puede producirse por factores motivadores o intrínsecos, como



obtener reconocimiento, expresar la creatividad en el trabajo y tener oportunidades de ascenso, mientras que la insatisfacción puede deberse a factores externos.

Para satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional, las personas deben adaptarse constantemente a nuevas circunstancias. Cuando hablamos de satisfacción laboral nos referimos a los sentimientos generales de una persona con respecto a su empleo. En este sentido, el empleo de una persona puede contribuir o disminuir su sentimiento de satisfacción y realización en la vida.

Cualquier tipo de ajuste conlleva tensiones. Los problemas personales y las tensiones en el trabajo incluyen cambios de horario, mayor responsabilidad, conflictos interpersonales con los compañeros o la dirección, una gran carga de trabajo, la posibilidad de sufrir daños, etcétera. La ansiedad, la preocupación y la falta general de control sobre el entorno de trabajo son características del estrés.

Trabajar en un hospital es una de las profesiones más estresantes, ya que los enfermeros se enfrentan constantemente a circunstancias que pueden poner en peligro su vida, tienen muchas obligaciones y deben trabajar muchas horas. (5)

“Las malas condiciones de trabajo, la rutina, la inestabilidad, los bajos salarios, la escasa comunicación con los jefes y el exceso de actividades son sólo algunos ejemplos de los factores de estrés organizativos y ambientales a los que se enfrentan a diario los empleados de los centros quirúrgicos”. (6)

Se ha observado que el personal de enfermería que labora en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital III EsSalud Puno experimenta una serie de desafíos, que pueden apuntar a la falta de satisfacción laboral. “Las enfermeras están sometidas a desacuerdos que causan estrés al interior de sus equipos, problemas con sus superiores inmediatos, con



sus pares y con el personal a su cargo; estos desacuerdos impiden la comunicación y alteran la armonía y desarrollo del trabajo, haciéndolo poco gratificante, lo que genera insatisfacción laboral, que repercute de manera inmediata en el cuidado y recuperación del paciente quirúrgico”. (3)

Según las enfermeras diplomadas, la gran demanda de servicios del Centro Quirúrgico ha provocado la reducción del espacio de trabajo, la escasez de suministros y herramientas necesarios, y un entorno laboral en general desagradable. Para empeorar las cosas, su empleador no ha reconocido adecuadamente su vocación. Desafíos como el bajo salario y la falta de posibilidades de ascenso frenan su crecimiento profesional y personal.

Frente a la problemática planteada, se formula el siguiente enunciado: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en Enfermeras (os) del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital III EsSalud Puno, 2019?

### **1.1.1. Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo Puno 2019?

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción laboral en enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital III EsSalud Puno 2019.



### 1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral en enfermeras del Centro Quirúrgico, en la dimensión extrínseca: sueldo, supervisión, compañeros de trabajo, comunicación, condiciones ambientales y físicos y beneficios laborales.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en enfermeras del Centro Quirúrgico, en la dimensión intrínseca: trabajo en sí, reconocimiento, recompensas y promoción

### 1.3. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

A pesar de que la satisfacción laboral es una característica que se investiga con frecuencia, se hace muy poco por mejorar la calidad de vida de las enfermeras en el trabajo. Si las enfermeras están contentas en su trabajo, serán capaces de afrontar los retos que se presenten; si están descontentas, tendrán menos probabilidades de hacer un buen trabajo. Los enfermeros de quirófano se enfrentan a una serie de factores estresantes que pueden conducir al agotamiento, como largas jornadas de trabajo, autonomía limitada, escaso apoyo de la dirección y falta de reconocimiento de su contribución a la reputación de la institución y a la calidad de sus servicios. En consecuencia, si conseguimos reducir las experiencias negativas de las enfermeras en el trabajo, se sentirán más entusiasmadas con su profesión y con los cuidados que prestan a los pacientes.

Los responsables del equipo directivo y del comité de calidad pueden inspirarse en las conclusiones “de este estudio para actuar, ya que aportan pruebas científicas actualizadas sobre el nivel de satisfacción laboral experimentado por los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico. Esto, a su vez, tendrá un efecto positivo en la calidad de los cuidados de enfermería prestados al usuario directo, la familia”.



Además, estos resultados permiten orientar futuras investigaciones sobre el tema a los interesados.



## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. A Nivel Internacional

Plascencia y Col, en Cuba, en (2016) investigadores de un hospital público de Jalisco analizaron los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras en relación con su origen sociolaboral. “El método utilizado fue descriptivo y de corte transversal. La información se recabó mediante la aplicación del Test de Motivación y Satisfacción. La suma de todas las enfermeras representaba a toda la población trabajadora. Participaron en el estudio un total de 100 enfermeros, y los resultados mostraron que 93 eran mujeres y 7 hombres. La mediana de edad era diez años más joven con 44 años. Veinte (o 10,4) años llevaban trabajando allí. En la muestra de enfermeras, la satisfacción en el trabajo fue alta en la dimensión de motivación (12%), media en la dimensión de satisfacción (86%) y baja en la dimensión de jerarquía o estatus (1%). La satisfacción en el trabajo fue alta para la dimensión de jerarquía o estatus (50%) en toda la muestra de enfermeras. Participaron en el estudio 100 enfermeros, de los cuales 93 eran mujeres y 7 hombres. La mediana de edad era diez años más joven, con 44 años. Llevaban veinte (o 10,4) años trabajando allí. La satisfacción laboral se encontró en niveles altos (12%), en niveles medios (86% para ambas dimensiones) y en niveles bajos (1%) para las dimensiones de motivación y satisfacción, mientras que se encontró en niveles altos (50%) para las dimensiones de jerarquía o estatus (42%) y estatus (8%). Conclusiones: Cerca del 90% del personal de enfermería de la institución manifiesta niveles medios de motivación y satisfacción, mientras que el 50% manifiesta niveles altos de jerarquía o prestigio”. (4).

Portero de la Cruz S. Y Cols. (2014) España, en el estudio titulado “Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital



universitario”, “Los investigadores pretendían determinar la correlación entre el estrés laboral, el agotamiento y la satisfacción. Doscientas cincuenta y ocho enfermeras diplomadas participaron en esta investigación descriptiva transversal. El inventario de burnout y la encuesta Font-Roja fueron las herramientas principales. Determinaron que el desgaste emocional era moderado, la despersonalización alta y la satisfacción personal baja”.

Molina LJM. Avalos F. Valderrama LJ. Uribe AF. Factores que motivan al personal de enfermería de un centro médico-quirúrgico Podemos deducir que un cambio hacia una cultura que anime al personal de enfermería a sentirse más implicado en su trabajo redundaría en una mejor atención al paciente. (33).

Fernández B. Paravic Tatiana. “Niveles de satisfacción laboral de las enfermeras en Concepción, Chile, tanto en instituciones públicas como privadas. Conclusiones: Este estudio se suma a otros sobre el tema, entre ellos los realizados por enfermeras académicas y de servicios de atención prehospitalaria y primaria en esta y otras regiones. El objetivo del estudio es diagnosticar el estado actual de la situación a nivel nacional para poder hacer las recomendaciones pertinentes a los responsables administrativos de los diferentes establecimientos de salud. Se espera que estas recomendaciones se traduzcan en mejores condiciones de trabajo para las enfermeras de nuestro país, abordando cuestiones como la mejora salarial y el aumento de las prestaciones”. (34).

Robles M. Dierssen T. y Cols. “Esto es lo que descubrieron en su investigación titulada "Variables relacionadas con la satisfacción en el trabajo: un estudio transversal basado en el modelo EFQM" Casi la mitad del personal de este centro médico afirma estar contento o muy satisfecho con el ambiente que allí se respira. Una valoración favorable de los puntos fuertes de la organización está sustancialmente correlacionada con la satisfacción laboral”. (35).



Ponce J. Reyes H. Ponce G. “Satisfacción con el trabajo y los cuidados prestados por el personal de enfermería en una unidad hospitalaria de alta especialización. Conclusiones: El entorno de trabajo y las oportunidades de crecimiento y mejora contribuyen en gran medida a la satisfacción laboral. Además, el trato que reciben los empleados repercute directamente en la satisfacción de sus clientes. Las enfermeras más satisfechas ofrecen mejores cuidados a sus pacientes, lo que se traduce en una mayor satisfacción general con la profesión de enfermería”. (36)

### **2.1.2. A Nivel nacional**

Lezama A. en Cajamarca, El propósito del estudio titulado “Satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018”, “fue examinar el nivel de satisfacción que sienten las enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico respecto a su trabajo. Empleó estrategias analíticas (síntesis, inducción y deducción) para extraer conclusiones de la literatura. Se identificaron condiciones físicas y/o materiales, como ambientes insuficientemente distribuidos, beneficios laborales y remunerativos, como honorarios que no cumplen con las expectativas personales, políticas mal administradas, relaciones interpersonales, como conflictos y enfrentamientos entre enfermeras, falta de solidaridad y relaciones con la autoridad, como la no aceptación de sugerencias, priorización de indicadores y no satisfacción laboral”. (5).

Mogollón M. En (2018) “se llevó a cabo una investigación sobre los niveles de satisfacción de las enfermeras en el trabajo en el Hospital Minsa de la Amistad Per-Corea Santa Rosa II de Piura, Perú. En la investigación se utilizaron métodos cuantitativos, descriptivos, prospectivos, transversales y observacionales. Ochenta y cuatro profesionales llenaron un cuestionario tipo Lickert para medir su grado de satisfacción laboral y una ficha de información sociodemográfica. Participaron 84 enfermeros



diplomados (con una edad media de 37,5 años) y un alto porcentaje de mujeres (94%). Sólo el 88,1% de los trabajadores se sentían satisfechos en su puesto de trabajo. En cuanto a las condiciones físicas y/o el confort, la gran mayoría (92,9%) lo calificó de bajo; en cuanto a los beneficios laborales y/o la remuneración, el mismo porcentaje (92,9%) lo calificó de bajo; en cuanto a las relaciones interpersonales (71,4%), el mismo porcentaje lo calificó de medio; en cuanto a las políticas administrativas, el 100% lo calificó de bajo; en cuanto al desarrollo personal, el 100% lo calificó de alto; y en cuanto al desempeño de las tareas, la satisfacción laboral es baja (88,1%), como muestran los resultados”.

Inga C. (2017) El objetivo de la investigación de Lima de 2017 “fue conocer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los centros quirúrgicos del INEN. El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN). La investigación es de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra estuvo constituida por un total de 34 enfermeros. El método utilizado fue la encuesta, y el instrumento fue una versión del formulario de Herzberg (1959), utilizado después de la autorización informada de los participantes. Se realizó para proporcionar a las autoridades y al jefe de servicio del centro quirúrgico información actualizada que los animara a reflexionar sobre los resultados y a idear planes para mejorar aspectos como la seguridad de los pacientes, la felicidad del personal y la calidad de vida de quienes utilizan los servicios del centro”. (7).

Un estudio realizado en Arequipa por Huamani L, Mamani J., “El propósito de esta investigación fue determinar si y cómo la resiliencia influye en la satisfacción laboral entre las enfermeras de centros quirúrgicos en 2017. En esta investigación se utilizaron métodos descriptivos, transversales y correlacionales. Cincuenta enfermeras registradas que cumplieron con los criterios de inclusión conformaron la muestra. A partir de los datos recolectados mediante el método de encuesta, la metodología de entrevista y una guía de entrevista, así como la escala de resiliencia de Wagnild y Young y el cuestionario



de satisfacción laboral verificado por el MINSA en 2002, se obtuvieron los siguientes hallazgos: El 40% de los trabajadores están insatisfechos con su trabajo, siendo la seguridad laboral la indicación más afectada (afecta al 56%)”.

Morales E., (2016) “investigó en qué medida las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren disfrutaban de su trabajo. EsSalud, 2016; con la esperanza de calibrar la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico en su trabajo. Esta estrategia descriptiva fue de tipo cuantitativa, transversal y con fines prácticos. La muestra estuvo constituida por 67 enfermeras. El cuestionario sirvió de instrumento principal de recogida de datos en esta metodología de encuesta. Resultados. El personal de enfermería del centro quirúrgico manifiesta un grado moderado de satisfacción laboral (77,6%) sobre un 100% posible (67). El crecimiento personal y la mejora de las circunstancias materiales son dos aspectos muy llamativos. Según los resultados, la mayoría de las enfermeras (77,65%) están insatisfechas con su trabajo, mientras que unas pocas están completamente contentas”.

Carrión B., (2016) “El nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras que trabajan en los quirófanos del Hospital Dos de Mayo de Lima fue objeto de una investigación realizada en 2016. La investigación es de naturaleza cuantitativa, diseño transversal y alcance aplicado. En esta comunidad hay exactamente 34 enfermeras registradas. Sonia Palma Carrillo (2004) validó una escala tipo Likert que se utiliza en el planteamiento de la encuesta. De un total de 34, 53% son consideradas de nivel medio, 26% de nivel bajo y 21% de nivel alto. Las condiciones físicas y/o materiales tienen los niveles más bajos de satisfacción, con 53%, mientras que los beneficios laborales y remunerativos, con 71%, las políticas administrativas, con 68%, las relaciones sociales, con 71%, el desarrollo personal, con 68%, el desempeño de tareas, con 65%, y las relaciones con la autoridad, con 65%, tienen niveles medios de satisfacción”.



Un 47% de los empleados están insatisfechos con su salario porque creen que es inadecuado para el trabajo que se espera de ellos, y un porcentaje similar (44%) están insatisfechos con la forma en que son tratados por la institución. baja porque el 24% se queja de su incómodo horario de trabajo; media porque al 24% le gusta ser consultado por su supervisor; y alta porque el 29% está satisfecho con los resultados de sus esfuerzos. Se concluye que la mayoría de las enfermeras del centro quirúrgico sólo están algo satisfechas con su trabajo, citando como principales razones que se les paga menos de lo que deberían por el trabajo que realizan y que la institución las trata mal. (10).

Castillo B, Lipa G., (2016) profesionales de enfermería que trabajan en áreas de alto estrés en la Clínica Internacional San Borja en 2016 “fueron encuestados sobre sus niveles de satisfacción laboral y burnout. De un total de 52 enfermeras. Diseño de la investigación: cuantitativo, correlacional y transversal. Para cuantificar el síndrome de burnout utilizaron el Maslach Burnout Inventory (MBI), mientras que para medir la satisfacción laboral utilizaron la Font Roja de Aranaz y Mira. Los resultados revelaron que, aunque el 92% del personal de enfermería declaró altos niveles de satisfacción laboral, el 5,8% manifestó síntomas de burnout. Los niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout no estaban relacionados entre sí. Existía una asociación significativa entre el estrés laboral y ambos niveles de satisfacción laboral. Mientras que sólo el 48,1% de los encuestados declararon niveles altos de satisfacción personal, el 76,9% declararon niveles bajos de desgaste emocional, y el 65,4% declararon niveles bajos de despersonalización”. (11).

Mancilla H., L. y Olarte B., I., (2014) “Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica, 2014. Se trató de una investigación transversal, descriptiva, correlacional y sin componentes experimentales. Para medir la satisfacción



laboral se utilizó la Encuesta Feria, Mira y Pared en español y para medir el estrés ocupacional se utilizó el Inventario de Burnout de Marlash, ambos instrumentos son exámenes psicométricos. Basándose en los resultados de que el 60,5% del personal de enfermería informaba de altos niveles de insatisfacción laboral y el 39,5% de bajos niveles de satisfacción laboral, los investigadores concluyeron que la satisfacción laboral y el estrés ocupacional estaban correlacionados negativamente”. (12).

Zelada R, V. (2014) Con el objetivo de “evaluar el grado de satisfacción laboral según aspectos, investigadores de Lima encuestaron al personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja en 2014. En esta investigación cuantitativa, descriptiva y transversal participaron un total de 28 personas. Se utilizó el método de encuesta y el cuestionario se elaboró utilizando la escala de satisfacción laboral de Lickert de 22 ítems, validada en 2002 por el Ministerio de Salud. Utilizando datos de 2002 y el modelo SL-SPC de Sonia Palma, encontramos que el 68% (19) están insatisfechos mientras que el 32% (9). Las condiciones físicas y materiales son calificadas como altas por el 61%, como bajas por el 39%, los beneficios laborales y/o remuneración por el 50%, las políticas administrativas por el 61%, la realización personal por el 36%, las "relaciones interpersonales por el 54%, las relaciones con la autoridad por el 61%, el desempeño de tareas por el 57% y la felicidad general por el 43%” (13).

Chávez E. (2014) Investigadores del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, Perú, se propusieron “conocer el impacto de las variables biosociales y culturales en la satisfacción laboral de las enfermeras de quirófano en 2014. Las 32 enfermeras incluidas en la investigación constituyeron la población y el universo, respectivamente. El instrumento y la entrevista fueron los métodos utilizados. Los niveles de satisfacción alcanzaron una media del 60,75%. En cuanto a las características físicas, la edad media fue del 53,3%. El 3,5% de las enfermeras declaran estar completamente satisfechas con



su vida social. De los que están casados, el 64,2% están contentos con su situación. De los encuestados sobre elementos culturales, el 37,5% son expertos en la materia, el 58,3% están contentos en general y el 33,3% están encantados con la vida en general. La remuneración, las interacciones con supervisores y compañeros de trabajo y el liderazgo institucional figuran entre las variables extrínsecas más insatisfactorias. La rendición de cuentas, la apertura a la retroalimentación, las oportunidades de ascenso y el trato justo figuran entre las causas de descontento más citadas entre las variables intrínsecas”. (14).

Alva S, E. (2012) con el objetivo de “identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remuneración, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, de la Torre et al. (2012) realizaron un estudio para determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal, en Lima, 2012. La mayoría de las enfermeras se encuentran inconformes con su trabajo”. (15)

### **2.1.3. A Nivel Local**

Condori N. (2017) “Se encuestó a profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, región 2017 para conocer su nivel de inteligencia emocional y su nivel de satisfacción laboral. La metodología del estudio fue no experimental y descriptivo-correlacional. Este estudio utilizó una muestra transversal de 44 enfermeras registradas. La inteligencia emocional se midió con el Ice-Baron, mientras que la satisfacción laboral se midió con el 20/23. Contento con mi trabajo Según los resultados de la inteligencia emocional, el 68,2% de los enfermeros presenta un nivel medio, seguido de un 20,5% que presenta un nivel bajo y un 11,4% que presenta un nivel alto. En cuanto a la segunda categoría, los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras oscilan entre el 86,4% y el 13,6%, situándose la mayoría en un punto intermedio. En cuanto a los factores



extrínsecos, el 79,5% de las enfermeras están moderadamente satisfechas, seguidas de un 20,5% que muestran insatisfacción laboral; en cuanto a los factores intrínsecos, el 75,0% de las enfermeras están moderadamente satisfechas, seguidas de un 15,9% que están satisfechas y un 9,1% que están insatisfechas” (16).

En la revisión bibliográfica se descubrieron pocos estudios del mismo tipo, sin embargo, se encontraron muchos que trataban de la variable satisfacción laboral. A diferencia de la presente investigación, que fue realizada con enfermeros registrados en el Centro Quirúrgico, los demás estudios son del tipo descriptivo-correlacional y se centran en muestras de profesionales de la salud de diversos ámbitos y niveles de desempeño.

## **2.2. MARCO TEORICO**

### **2.2.1. Satisfacción laboral**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define actualmente la salud como la eficiencia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como macro (social). Por ello, damos prioridad a los tres aspectos fundamentales de las condiciones de trabajo, a saber, el medio ambiente, el cuerpo y la organización, porque son los más directamente relacionados con la salud laboral, que se define como un lugar de trabajo seguro y saludable en el que los empleados pueden desempeñar su trabajo de forma digna. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estableció en 2008 su definición de trabajo como “todo aquello que los trabajadores pueden razonablemente esperar en su vida laboral, incluyendo, pero no limitándose a oportunidades de trabajo productivo, remuneración justa, condiciones de trabajo seguras, protección social, mejores perspectivas de crecimiento individual e integración social, libertad para expresar sus preocupaciones y participar en la toma de decisiones, etc.” (17).



El artículo 11 de la Carta de Derechos de las Enfermeras (Ley Pública 27666) estipula que todas las enfermeras tituladas deben disponer de un lugar de trabajo que cumpla ciertas normas mínimas de bioseguridad y controles medioambientales para evitar la exposición innecesaria a sustancias peligrosas. El gobierno tiene el deber de salvaguardar la retribución de las enfermeras velando por que su salario aumente de forma constante y equitativa a lo largo del tiempo, tal y como indica la escala retributiva. Se compensará todo el tiempo de servicio, diurno o nocturno. El trabajo realizado fuera del horario habitual, pero en respuesta a la solicitud de un servicio se considera "de guardia" y se define como "de guardia" por un periodo no superior a 12 horas. Debido a limitaciones de personal, el límite de 12 horas puede ampliarse en casos excepcionales. Para renovar su licencia, los enfermeros deben realizar cursos de formación continua aprobados para la obtención de créditos académicos, tal y como se indica en el artículo 15°. (18).

“Hay diversas formas de definir la satisfacción; en aras de este estudio, utilizaremos el término para referirnos al estado emocional subjetivamente bueno y placentero que uno siente como consecuencia de su trabajo. Es posible resumir en una palabra todos los factores que contribuyen a la satisfacción laboral: salario, dirección, ventajas, perspectivas de ascenso, condiciones de trabajo, compañeros y políticas y procedimientos de la organización”. (19).

Según la teoría de Frederick Herzberg, en la que se basa la descripción anterior, la satisfacción laboral depende de elementos intrínsecos, como la presencia de retos y estímulos. Descubrió que cuando los individuos estaban contentos en su trabajo, era más probable que dijeran que se debía a algo relacionado con ellos mismos. Sin embargo, cuando las personas se sentían infelices, solían culpar a cosas ajenas a ellas mismas. Las



cosas que motivan por el mero hecho de estar ahí no son las mismas que las que desmotivan, concluyó. (20).

“Este fallo teórico tenía importantes implicaciones prácticas a la hora de que la dirección decidiera si lo que había que cambiar para producir una mayor motivación entre los empleados requería cambiar los puestos de trabajo de los empleados o sus actitudes hacia el entorno laboral, ya que los factores intrínsecos representaban más bien reacciones emocionales del empleado ante las distintas dimensiones del puesto de trabajo”. (20).

Herzberg afirma que: El carácter difícil e interesante del trabajo es un factor clave para determinar la felicidad laboral. El descontento en el trabajo es situacional.

Frederick H. expone una teoría de la motivación laboral que clasifica el contento y el descontento en el lugar de trabajo del siguiente modo:

### **2.2.2. Factores extrínsecos o higiénicos**

La insatisfacción puede evitarse centrándose en los elementos extrínsecos, que no están relacionados con el trabajo en sí (por ejemplo, la dirección, las relaciones con los compañeros y superiores, el entorno laboral, la seguridad en el empleo y la remuneración). Estos aspectos ayudan a ilustrar su carácter omnipresente y preventivo y a demostrar que, en el mejor de los casos, funcionan únicamente para prevenir el descontento. Estos son los métodos convencionales que las empresas han utilizado para inspirar a sus empleados. (21).

Factores como las políticas, la gestión, las relaciones interpersonales, la remuneración, la supervisión y las circunstancias físicas y ambientales del lugar de trabajo contribuyen a la infelicidad del empleado. Si se los quitaran, el empleado estaría



mucho menos contento. Cuando están ausentes, puede resultar desalentador, ya que están muy centrados en el entorno en el que se realiza la tarea. (20).

### 2.2.3. Intrínsecos o motivadores

Los factores que contribuyen al sentimiento de satisfacción laboral de un empleado incluyen los que tienen que ver con el trabajo realizado, la remuneración recibida, el grado de reconocimiento profesional recibido, “las oportunidades de ascenso y desarrollo personal ofrecidas por la empresa y el propio sentido de la vida y propósito del empleado. Describen la naturaleza del trabajo a realizar en el puesto. Esto es lo que impulsa a las personas a superar constantemente las expectativas tanto en términos de placer como de rendimiento”. (20).

Tanto la motivación interna como la extrínseca desempeñan un papel en el éxito del personal de los centros quirúrgicos. Cuando los empleados se sienten felices y realizados en su trabajo, lo demuestran a través de una mayor productividad y dedicación a la empresa.

Estos son los aspectos que Herzberg tiene en cuenta en su teoría:

- a) **El sueldo**, Esto incluye no sólo el salario base, sino también las primas o incentivos que perciba el trabajador.

Según los resultados de un estudio reciente, las familias valoran tanto la compensación económica que no están dispuestas a arriesgarse a dejar su trabajo actual en favor de beneficios intrínsecos porque creen que ganar lo justo para cubrir sus necesidades básicas no satisface los requisitos y expectativas de la demanda laboral actual. (21).

- b) **La supervisión**, Significa estar bajo la estrecha vigilancia del superior inmediato.

Entre las responsabilidades del supervisor de enfermería figuran velar por que se



alcancen los resultados deseados, motivar y ayudar a los miembros del personal a superar los obstáculos e impulsar la productividad y la experiencia. (20).

“Para garantizar que los objetivos perseguidos son los adecuados, conseguir que la enfermera se adapte a las dificultades que surjan o intente superarlas, contribuir a desarrollar la motivación de la enfermera y mejorar su rendimiento, la supervisión debe proporcionar liderazgo, apoyo, orientación, formación y ayuda en la identificación y solución de problemas”.

“Los objetivos de la supervisión de enfermería incluyen elevar la calidad de los cuidados, fomentar un ambiente de trabajo productivo, favorecer el crecimiento profesional de las enfermeras, mantener la motivación y la disciplina en el trabajo y hacer el uso más eficiente posible de los recursos disponibles”. (23).

**c) Los compañeros de trabajo**, es la interacción social entre los empleados en el lugar de trabajo. La satisfacción laboral puede definirse como el nivel de satisfacción de un individuo como resultado de sus interacciones con sus compañeros de trabajo. (20).

Se ha demostrado que la satisfacción en el trabajo está relacionada con factores como el entorno laboral, el nivel de motivación y el nivel de compañerismo, y este estudio descubrió que todos estos factores están incorporados en las relaciones interpersonales con los supervisores y compañeros de trabajo. (24).

Otro estudio analizó los factores que contribuyen a la satisfacción laboral entre las enfermeras españolas y descubrió que las que tienen relaciones positivas con sus compañeros están más satisfechas con su trabajo y son mejores en su trabajo. También se recomendó la inclusión de este grupo en los sistemas de incentivos y promoción profesional, medidas de mejora antes de la contratación y una atención



especial a las necesidades del personal en lo que respecta a las relaciones interpersonales. (25).

**d) La comunicación**, es la retroalimentación continua que se da mientras uno trabaja.

e) La interacción humana requiere una calle de doble sentido de preguntas y respuestas. El trabajador siempre preferirá un saludo amable de su supervisor o superior, que se dirija a él por su nombre e incluso una palmadita en la espalda después de haber hecho un buen trabajo o conseguido algo digno de mención. (9).

“Dado que el trabajo en el quirófano es compartido, no debe haber miramientos ni problemas personales que puedan poner en peligro o en riesgo la salud del paciente, por lo que la comunicación abierta entre el personal es esencial para un buen impulso y mejora del desarrollo del trabajo en equipo, lo que permitirá una adecuada satisfacción laboral”.

Según las investigaciones, la gran mayoría de los empleados están satisfechos tanto con su trabajo como con sus compañeros. El índice de descontento con el trabajo es mayor entre las mujeres que entre los hombres. (26).

**f) Las condiciones ambientales y físicas**, se refiere a la seguridad, la salud y la calidad de vida en el centro de trabajo.

Es el ambiente físico donde labora el trabajador, involucra iluminación, calor, ventilación, limpieza, maquinarias, equipos, instalaciones, edificaciones, etc. El bien máspreciado del hombre es la salud, partiendo de esa premisa se puede deducir que solo cuando nos “sentimos bien”, cuando ninguna enfermedad nos agobia, somos capaces de desarrollar el máximo de nuestro esfuerzo individual. El lugar donde se trabaja debe ser saludable (9).



**g) Los beneficios laborales**, cantidades monetarias percibidas aparte del salario base de un trabajador. (20).

Como factores que influyen y determinan la satisfacción en el trabajo, los sistemas de recompensa, el salario y los ascensos son importantes porque cubren una serie de necesidades humanas básicas; sirven como símbolos de "estatus"; significan reconocimiento y seguridad; permiten una mayor autonomía personal; y facilitan la adquisición de otros valores.

Cuando los trabajadores creen que se les recompensa de forma justa y proporcional a sus esfuerzos, es más probable que estén satisfechos con su trabajo. Pero si creen que su salario no es proporcional a sus esfuerzos, pueden sentirse insatisfechos con su trabajo e intentar aliviar su estrés cambiando su forma de actuar, lo que puede repercutir negativamente en su productividad y en la calidad de su entorno laboral. La mayoría de los profesionales de enfermería (92,9%), cuando se les pidió que calificaran su nivel de satisfacción en el ámbito de las prestaciones laborales y/o la remuneración, le dieron una calificación baja. Esto se atribuyó a su insatisfacción con el salario o la remuneración en relación con el trabajo que realizan, a su creencia de que la institución no se preocupa de sus necesidades primarias y a su creencia de que las oportunidades de formación no se distribuyen equitativamente. (27).

**h) El trabajo en sí**, incluyen aspectos como los procedimientos, la diversidad de tareas, la complejidad y la repetitividad (20), todos los cuales contribuyen a la maduración de las funciones. Cuando alguien atribuye su buen o mal humor a su trabajo, debería utilizar esta categoría. Trabajo estimulante, novedoso, exigente y diverso; o trabajo mundano, monótono y agotador (28).



La atención directa al paciente, así como las tareas administrativas y de apoyo, forman parte de las responsabilidades del trabajador de un centro quirúrgico. El cirujano, la enfermera y el técnico de enfermería que componen el equipo quirúrgico son expertos en sus respectivos campos; las enfermeras que forman parte de este equipo también proporcionan cuidados y se encargan de las tareas administrativas. Sin embargo, el trabajo está bien sincronizado cuando cada uno sabe lo que tiene que hacer, pero esta sincronización puede romperse si una persona no hace lo que se supone que debe hacer en un momento dado. Esto se debe a que la duración del procedimiento quirúrgico y el estrés que generará en todo el equipo quirúrgico variarán en función del tipo de intervención quirúrgica. Para mejorar aún más la calidad de los cuidados prestados al paciente quirúrgico, los enfermeros instrumentistas I y II del equipo quirúrgico deben ser expertos en su campo (29).

**i) Las recompensas y reconocimiento, Premios,** elogios y ascensos por ir más allá de las obligaciones habituales.

Los demás (jefes, compañeros, clientes, compañeros de trabajo y público en general) dan crédito a quien cuenta la historia de sus logros. reconocimiento (tanto positivo como negativo) en forma de elogios y críticas. Las situaciones en las que las acciones de reconocimiento van acompañadas de incentivos se distinguen de aquellas en las que no existen tales beneficios. Hay ocasiones en las que un aumento de sueldo o un ascenso es el acontecimiento principal, pero nadie dice nada al empleado sobre lo mucho que significa para él. En esta situación, lo incluimos como parte del factor actual (29).

Según la teoría de Herzberg, la recompensa es un componente motivacional que pretende aumentar la productividad haciendo que la gente se sienta bien en su trabajo. De ahí que se suponga que la felicidad en el trabajo es directamente proporcional al salario.



Dado que satisfacen las necesidades fisiológicas básicas de una persona, además de ser símbolos de "estatus" (es decir, reconocimiento y seguridad), medios de aumentar la libertad personal y vías para la adquisición de otros valores, los sistemas de recompensa como el salario y los ascensos desempeñan un papel importante a la hora de configurar y determinar el nivel de satisfacción laboral de un individuo.

Cuando los trabajadores creen que se les recompensa de forma justa y proporcional a sus esfuerzos, es más probable que estén satisfechos con su trabajo. Pero si sienten que su salario no es proporcional a sus esfuerzos, pueden sentirse insatisfechos con su trabajo e intentar aliviar su estrés cambiando su forma de actuar, lo que puede repercutir negativamente en su productividad y en la calidad de su entorno laboral. (31).

**j) Promoción**, significa que el trabajador tiene la oportunidad de ocupar un puesto más alto dentro de la organización, con todas las ventajas y responsabilidades que ello conlleva. Esto puede incluir un aumento de sueldo, mayores primas o incluso mejores prestaciones. Tanto la percepción que tiene el empleado de sus propias perspectivas de ascenso como las oportunidades reales de ascenso desempeñan un papel. Cuando una persona puede hacer bien su trabajo y ve que sus esfuerzos son reconocidos y valorados por los demás, tiene una sensación de logro y satisfacción. Un programa de incentivos puede aumentar la productividad, levantar la moral y aportar otras ventajas. (32).

#### **2.2.4. Servicio de Centro Quirúrgico**

El profesional de enfermería del servicio de "Centro Quirúrgico" satisface las necesidades y expectativas de los pacientes que requieren una intervención quirúrgica, proporcionando cuidados de enfermería especializada de la más alta calidad a los problemas de salud en personas o grupos críticos y de alto riesgo o con enfermedades



terminales, y normalizando la toma de decisiones con una metodología basada en los avances médicos y éticos y en la evidencia científica obtenida a través de un acto de investigación. El profesional de enfermería, como miembro del equipo de salud en el Centro Quirúrgico, debe, por tanto, adquirir habilidades de comunicación y ser asertivo para ser eficaz y mejorar la calidad de los cuidados de salud durante su formación de dos años en su especialización en áreas críticas tras su licenciatura”. Siendo esta sección la unidad orgánica y funcional responsable de la atención las 24 horas del día, existe una demanda tan alta de usuarios que hoy en día en sus ambientes son los que generan incomodidad que conlleva a la insatisfacción tanto en los trabajadores como en los usuarios; esto es especialmente cierto en el Hospital III EsSalud Puno, que atiende a una parte considerable de la población local y nacional por ser un hospital de alta complejidad.



## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal y se realizó en los meses de julio y agosto 2019.

El diseño fue descriptivo simple de carácter no experimental, porque la investigadora no tuvo intervención alguna en las variables de estudio. El diagrama fue el siguiente:



Donde:

N: Muestra de estudio

X: Variable observada y medida

#### 3.2. ÁREA DE ESTUDIO

La investigación se realizó en el Hospital III de EsSalud Puno; en el servicio de Centro Quirúrgico. En dicho servicio se realizan atenciones referidas a intervenciones quirúrgicas de distintas patologías, atendiendo a usuarios asegurados y a sus derechos habientes. El trabajo del personal de enfermería que es en número de 23 está distribuido en tres turnos las 24 horas, de 06 horas diarias y 12 horas para guardias diurnas y guardias nocturnas, de lunes a domingo.



### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población-muestra estuvo constituida por 23 profesionales de enfermería, que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico. Se consideró el muestreo no aleatorio intencional.

#### **Criterios de Inclusión**

- “Enfermeras (os) que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.”
- “Enfermeras (os) que tengan laborando como mínimo 6 meses en el servicio.”

#### **Criterios de Exclusión**

- “Enfermeras (os) que se desempeñen en el área administrativa.”
- “Enfermeras (os) que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten, permisos y pasantía.”
- “Enfermeras (os) que no aceptan participar del estudio.”

### **3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para este estudio, utilizamos una metodología de encuesta y empleamos una versión validada y adaptada localmente del cuestionario "Evaluación de la satisfacción laboral" de Montoya M.J. (Anexo 1) para recopilar datos de profesionales en Madrid, España, en 2014. El investigador reutilizó y rediseñó algunas cosas para este estudio. Como las consideraciones políticas y administrativas eran irrelevantes para el estudio, primero se eliminaron. Está dividido en dos secciones, cada una con su propio conjunto de dimensiones: información demográfica y detalles sobre las experiencias de los trabajadores en el trabajo:



**Extrínseca** que cuenta con 26 ítems, distribuidos en sueldo del 1 al 4; supervisión 5 al 8; beneficios laborales del 9 al 12; compañeros de trabajo del 13 al 16; comunicación del 17 al 20 y condiciones ambientales y físicas.

**Intrínseca:** Consta de 14 ítems del 27 al 40; distribuidos en trabajo en sí del 27 al 31, recompensas y reconocimiento del 32 al 35, promoción del 36 al 40 ítem (anexo 2).

Cada ítem con 5 posibilidades de respuesta tipo Likert modificado, con el siguiente puntaje:

Totalmente de Acuerdo: 5

De acuerdo : 4

Indeciso : 3

Desacuerdo : 2

Totalmente desacuerdo: 1

Para los ítems negativos su calificación fue en sentido contrario.

La clasificación de la satisfacción fue con la escala de Stanones, considerando los siguientes niveles:

Alto : 148-200 puntos

Medio : 94-147 puntos

Bajo : 40-93 puntos

**Validación:**



Dado que el instrumento fue aplicado en Madrid en una muestra con características laborales diferentes a las del presente estudio, fue modificado por la investigadora y sometido a juicio de expertos con la participación de 10 profesionales de la salud, médicos (2), enfermeras (7) y psicólogo (1), para obtener validez de constructo, de contenido y de criterio. Para la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a 10 profesionales de enfermería de otra institución de salud que no formaban parte de la muestra, quienes presentaban las mismas características y situaciones reales de accesibilidad, nivel de atención y distribución del servicio de quirófano.

#### **Consideraciones éticas:**

- **Autonomía:** Mediante el consentimiento informado, la enfermera tuvo la oportunidad de conocer los antecedentes, los objetivos y los métodos del estudio antes de decidir si participaba o no. (Anexo 2)
- **No maleficencia:** La información recopilada se mantuvo estrictamente confidencial y se utilizó exclusivamente para estudios académicos.
- **Justicia:** Las enfermeras diplomadas recibieron un trato justo y con la debida consideración y responsabilidad.
- **Beneficencia:** Las enfermeras recibieron un folleto en el que se detallaban los derechos y las normas laborales, las leyes que protegen a los trabajadores y la legislación laboral de las enfermeras, además de escuchar las conclusiones del estudio.

### **3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En la recolección de datos se realizó las siguientes actividades:

- Se presentó el estudio al comité de revisión de la facultad de enfermería.



- Posteriormente, se solicitó la autorización a la institución del Hospital III ESSALUD Puno: Departamento de enfermería y coordinación del servicio de Centro Quirúrgico
- Se coordinó con la jefa del servicio, informándole sobre la investigación, su propósito y metodología y se procedió a entregar el formato de consentimiento informado.
- Se realizó el listado de las enfermeras(os) que participarían en el estudio, según los criterios de inclusión y exclusión.
- Se brindó las orientaciones necesarias a cada enfermera (o) sobre la forma de llenado del cuestionario.
- Se solicitó la firma del formato de consentimiento informado, cuidando el aspecto ético de la investigación.
- Se procedió a la aplicación del instrumento de recolección de datos, proporcionando a cada enfermera (o) el cuestionario, para lo cual se contó con un tiempo de duración de 10 - 15 minutos.
- Al finalizar, se les agradeció por su participación y colaboración a cada profesional de enfermería.

### **3.6. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Los datos recolectados fueron revisados y codificados. La información se procesó en el programa Excel

Los resultados fueron presentados en tablas estadísticas y gráficos, y analizados según los porcentajes obtenidos.



## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de satisfacción laboral en la dimensión extrínseca, en enfermeras del centro quirúrgico, del Hospital III Essalud Puno 2019.*

SATISFACCION EXTRINSECA	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sueldo	10	43.5	13	56.5	0	0.0	23	100.0
Supervisión	8	34.8	9	39.1	6	26.1	23	100.0
Beneficios laborales	6	26.1	12	52.2	5	21.7	23	100.0
Compañeros de trabajo	4	17.4	17	73.9	2	8.7	23	100.0
Comunicación	3	13.0	20	87.0	0	0.0	23	100.0
Condiciones ambientales y físicas	1	4.3	15	65.2	7	30.4	23	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras de Centro Quirúrgico.

En la tabla 1 se muestran los resultados sobre el nivel de satisfacción de la enfermera(o) profesional en la dimensión extrínseca; donde se observa:

Que el 87,0% de las enfermeras presentan con predominio satisfacción laboral media sobre el indicador de la comunicación, así mismo, el 73,9% con los compañeros de trabajo, 65,2% con las condiciones ambientales y físicas, 56,5% con el sueldo, 52,2% con los beneficios laborales y solo un 39,1% con la supervisión, así mismo se observa que el 34,8% tienen satisfacción alta, y el 26,1% satisfacción baja.



Los resultados reflejan que la satisfacción laboral con la mayoría de los factores extrínsecos se encuentra en un nivel medio.

Los factores extrínsecos son aquellos que se localizan en el ambiente laboral, como en la política, la administración, relaciones interpersonales, sueldo y la supervisión; se enfocan principalmente en el contexto en el que se produce el trabajo, siendo responsables de la motivación para la satisfacción. Chiavenato (21), refiere que los factores extrínsecos se encargan de evitar la satisfacción siempre que estos sean excelentes, porque tienen la finalidad de motivar a la persona. Contrastando con nuestros resultados encontramos que los factores que en alguna medida motivan al trabajador son aquellos concernientes al sueldo, la supervisión y los beneficios laborales, observamos que en la institución se considera estos factores; en cambio, la relación que se mantiene con los compañeros de trabajo, la comunicación que se establece entre los miembros del servicio y las condiciones ambientales y físicas son poco favorables para el trabajador, lo cual estarían condicionando con predominio a la satisfacción laboral media.

El alto porcentaje de la satisfacción media en todos los factores nos indica que no existe compañerismo, es probable que las relaciones interpersonales sean verticales. Un estudio realizado por Hernández y col (24) en México concluyó que la satisfacción del personal de enfermería está ligada al compañerismo que se mantiene entre los profesionales. Por su parte Rufaza y col (25), refieren en su investigación, que las relaciones favorables entre compañeros favorecen la satisfacción por el trabajo.

La comunicación entendida como la constante información brindada durante el proceso del trabajo, debe ser de doble vía entre preguntas y respuestas como lo sostiene Morales (9); solo ocurre cuando existe una buena relación interpersonal tanto con los compañeros del servicio, con los jefes o viceversa; pero los resultados nos muestran que



esta comunicación presenta deficiencia porque no lleva a los enfermeros a la satisfacción alta. El estudio realizado por Aguirre (26) demostró que una mayoría de los encuestados se muestran satisfechos en relación con el tipo de trabajo realizado y con los compañeros de trabajo, donde la mayoría presentaba insatisfacción laboral.

Otro factor que preocupa es la satisfacción sobre los beneficios laborales, los resultados claramente muestran que la mayoría manifiesta satisfacción media y algunas enfermeras muestran satisfacción baja, indicativo que las recompensas no son justas y equitativas, motivo por el cual las enfermeras perciben que las recompensas que reciben no están en proporción al desempeño laboral que desarrollan en el servicio de centro quirúrgico.

Los resultados obtenidos difieren del estudio realizado por Mogollón (6) en Piura, donde los beneficios laborales y/o remunerativos para la mayoría (92.9%) de los profesionales fueron calificados como bajos nuestros resultados son menores pues la satisfacción baja se presenta en el 30,4% de los profesionales. Igualmente difiere con el estudio de Zelada (13) quien encontró que el personal asistencial presenta baja satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos (50%); en cambio presenta semejanza con el estudio de Alva (15) en el Instituto Materno Perinatal de Lima donde demostró que la satisfacción fue sobre la dimensión beneficios laborales en un 77% de los estudiados.

Los niveles de satisfacción de medios a bajos también se destacan en relación con el entorno físico y las instalaciones del centro quirúrgico. Para proporcionar los mejores resultados potenciales de los procedimientos quirúrgicos, estas circunstancias deben ofrecer un entorno seguro y eficaz tanto para el paciente como para el personal que realiza los procedimientos. Estos espacios deben cumplir una serie de criterios que



beneficien en mayor medida la estancia del paciente quirúrgico si se quiere evitar eficazmente las infecciones. Al parecer el servicio no cuenta con un sistema de ventilación, aire acondicionado, buena iluminación, limpieza, maquinarias, equipos y un buen sistema de comunicación con Emergencia y otros servicios. Como lo señala Morales (9); las condiciones laborales están siendo apreciadas como ambientes poco favorables para el desarrollo laboral; es por ello que la mayoría se muestra con satisfacción media. Al respecto, nuestros resultados son diferentes con el estudio de Zelada (13), en relación a condiciones físicas y materiales la mayoría (61%) tienen satisfacción alta y un 39% satisfacción baja; además, tiene correspondencia con el estudio de Morales (9) quien reportó que una las dimensiones sobresalientes fueron condiciones físicas y materiales del Centro Quirúrgico; en cambio, presenta similitud con el estudio de Alba (15), sobre las condiciones físicas y/o confort la mayoría de las enfermeras (75%), que laboran en los servicios intermedio del Instituto Materno Perinatal de Lima, presentaban satisfacción media. Así mismo Carrión (10) en el Hospital Dos de Mayo en la dimensión condiciones físicas y/o material encontró que las enfermeras del centro Quirúrgico tienen satisfacción media (53%).

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción laboral en la dimensión intrínseca, en enfermeras del centro quirúrgico, del Hospital III Essalud Puno 2019.*

SATISFACCION INTRINSECA	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Trabajo en sí	1	4.3	22	95.7	0	0.0	23	100.0
Recompensas	0	0.0	17	73.9	6	26.1	23	100.0
Promoción	8	34.8	15	65.2	0	0.0	23	100.0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a enfermeras de Centro Quirúrgico

En la tabla 2 se muestran los resultados sobre la satisfacción laboral en la dimensión intrínseca, donde se aprecia:

Que el 95,7% de las enfermeras que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital III EsSalud Puno, muestran satisfacción media con el factor de trabajo en sí; de igual forma la satisfacción es media sobre las recompensas con un 73,9%, respecto a la promoción la satisfacción es media con un 65,2%.

Como se desprende de los datos, los profesionales de enfermería declaran un nivel moderado de satisfacción con los elementos intrínsecos, lo que sugiere que su evaluación subjetiva de sus experiencias laborales se sitúa en un término medio y está relacionada con las fuerzas motrices. Los elementos intrínsecos, también conocidos como factores motivadores, son los que contribuyen directamente a la satisfacción laboral de un empleado e incluyen aspectos como la naturaleza del propio trabajo, la compensación monetaria, el respeto de los compañeros y las oportunidades de progresar en la carrera profesional. (20).



La satisfacción media sobre el trabajo en sí significa que las enfermeras están considerando su trabajo poco atractivo y desafiante, tomando en cuenta, que a sala de operaciones ingresan pacientes críticos para ser intervenidos quirúrgicamente, donde se necesita personal especializado con un alto sentido ético, humano y de trabajo interdisciplinario para ser parte del equipo quirúrgico. Olivares (29) señala que trabajar en un centro quirúrgico por la complejidad de las actividades que se desarrollan, requiere de profesionales especializados en el rubro quirúrgico donde la enfermera cumple un rol fundamental al ser un personal que conforma el equipo de trabajo, pero si el trabajo no está bien sincronizado se ocasiona un desequilibrio y muchas veces esta labor es sobrecargada en el profesional de enfermería.

Respecto al factor recompensas, los resultados muestran que la mayoría de las enfermeras presentan satisfacción media y el 26.1% satisfacción baja, esta situación denota que las profesionales de enfermería no están plenamente satisfechas con las recompensas, que reciben en el servicio. Según la teoría de Herzberg, la recompensa es un factor motivador que tiene la finalidad de mejorar el rendimiento generando satisfacción laboral por el trabajo realizado. Pérez y Col. (30) Creían que la recompensa monetaria garantizaría la satisfacción laboral. Según González (31), citado por Mogollón, los trabajadores son más felices cuando su remuneración es justa y proporcional a la cantidad de trabajo que realizan. Sin embargo, la insatisfacción con el propio empleo es más probable si uno cree que su recompensa no es proporcional al esfuerzo requerido para obtenerla. Las enfermeras que declaran un nivel de satisfacción entre moderado y bajo están insuficientemente remuneradas por el trabajo que realizan.

Predominan los niveles de satisfacción laboral de medios a altos en relación con las perspectivas de ascenso, lo cual es alentador, ya que demuestra que las enfermeras que trabajan en el centro quirúrgico presentan un estado emocional bueno y agradable

como consecuencia de sus percepciones subjetivas de sus experiencias laborales. Si consideramos que la promoción aumenta el nivel jerárquico de las enfermeras; por lo cual recibe un aumento en el salario, mejores bonificaciones o mayor beneficio, las enfermeras proporcionan una atención óptima a los pacientes que requieren intervención quirúrgica, satisfacen las necesidades y expectativas mediante la prestación de cuidados de Enfermería especializados con la máxima calidad y calidez, por lo tanto, sienten satisfacción por la labor que realizan. Los resultados obtenidos sobre este factor son diferentes a los reportados por Chávez (14) en Tacna, al concluir que uno de los factores intrínsecos de mayor insatisfacción fue la oportunidad de promoción.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción laboral en enfermeras del centro quirúrgico, del Hospital III Essalud Puno 2019.*

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>ALTA</b>	1	4,3
<b>MEDIA</b>	22	95,7
<b>BAJA</b>	0	0,0
<b>TOTAL</b>	23	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a enfermeras de Centro Quirúrgico

Los resultados de la tabla 3 muestran, que el 95,7% de las enfermeras presentan satisfacción laboral media, solo un 4,3% presentan satisfacción laboral alta y ninguna profesional de Enfermería satisfacción laboral baja.

Estos resultados evidencian que la mayor parte de las profesionales presentan satisfacción media con el trabajo realizado en el Centro Quirúrgico. “Si partimos por



considerar que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales” (13) que tiene el profesional de enfermería, lograda a través de la satisfacción con el sueldo que perciben, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, y la relación con sus compañeros dentro del servicio; concluiremos que la satisfacción observada en las enfermeras en estudio es mediana, incompleta, dejando un espacio por llenar teniendo en cuenta diversos factores laborales.

Dentro de esta concepción una satisfacción media es el grado de conformidad en algunos aspectos que no le permite tener una experiencia positiva sino una experiencia ambigua, determinado que algunos factores motivadores no están favoreciendo a la profesional para llegar a la satisfacción alta.

Similares resultados se obtuvieron en los estudios siguientes: Alva (15) “en el Instituto Materno perinatal de Lima demostró que el 72% presentan un nivel de satisfacción laboral media; así mismo”, Morales (9) “en el Centro Quirúrgico del Hospital Alberto Sabogal Sologuren EsSalud Lima, encontró que la satisfacción en las profesionales de enfermería del centro quirúrgico es medio (77.6%). De igual forma, Carrión (10) en el Centro Quirúrgico del Hospital Dos de Mayo Lima, concluyó que la mayoría de las enfermeras manifestaron satisfacción laboral de medio a bajo”.

Por el contrario, el estudio realizado por Mancilla y Olarte (12) en Huancavelica encontró que las enfermeras presentaban satisfacción laboral alta (60,5%); mientras, que Zelada (13) en Lima, evidenció que la mayor parte de las enfermeras (68%) presentaron satisfacción laboral baja.

Resultados que difieren en sus extremos (alta y baja satisfacción), caracteriza la satisfacción de enfermeras en distintos ámbitos, que es preciso considerarlos para



alcanzar la equidad y justicia en aspectos motivacionales en el cumplimiento de su trabajo, a través de políticas laborales adecuadas a las condiciones de trabajo de tan importante integrante del equipo de salud, como es el profesional de Enfermería.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en el Hospital III Essalud Puno, la mayoría presenta satisfacción laboral de nivel medio, referido a las dimensiones intrínsecas y extrínsecas porque no satisfacen sus expectativas relacionadas al trabajo.

**SEGUNDA:** En la dimensión extrínseca, concerniente a los beneficios laborales y sueldo predomina el nivel de satisfacción laboral media esto esta referido a que las enfermeras(o) se sienten insatisfechas con lo que ganan, estos ingresos no les permite cubrir sus expectativas económicas y sienten que dan más de lo que reciben de la institución.

**TERCERA:** En cuanto a la supervisión, compañeros de trabajo y comunicación tiene una satisfacción media a alta estos resultados nos muestra que no hay compañerismo, no se mantienen buenas relaciones interpersonales entre jefes y trabajadores, esto conlleva a un clima laboral negativo que repercute directamente en la atención del paciente quirúrgico

**CUARTA:** Con referencia a las condiciones ambientales y físicas el nivel de satisfacción es media a baja esto se da porque el ambiente de trabajo no cumple con los estándares de calidad en cuanto a la infraestructura en sí, iluminación, ventilación y seguridad en el trabajo.

**QUINTA:** Respecto a la satisfacción intrínseca, predomina el nivel de satisfacción media, porque las enfermeras no reciben una adecuada motivación en función al trabajo que realizan en sí, no reciben recompensas y menos el reconocimiento profesional por parte de la institución así mismo la



promoción no es equitativa, esto produce tensión, estrés e insatisfacción en el trabajador, influyendo en su rendimiento, baja productividad y deficiencias en la calidad de atención al paciente quirúrgico.



## VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Al equipo de gestión y calidad del Hospital III EsSalud Puno, se sugiere mejorar la gestión de recursos humanos, mejorar la infraestructura, equipos, materiales e insumos y fomentar el trabajo coordinado entre los profesionales para así mejorar la satisfacción laboral de los profesionales.
- SEGUNDA:** Que el equipo de gestión, Jefatura de Enfermería, Jefatura de Centro quirúrgico del Hospital III – Essalud Puno, elabore e implemente un plan de mejora de la calidad, orientada a mejorar las condiciones laborales, beneficios laborales, remunerativos, políticas administrativas entre otros en marco de mejorar la satisfacción laboral del profesional enfermero.
- TERCERA:** Al departamento de Enfermería, Jefatura del servicio, coordinación y equipo de salud del servicio, se sugiere mejorar las condiciones ambientales y físicas, fomentar la comunicación a través de las buenas relaciones interpersonales entre el personal y jefes, innovar mecanismos de supervisión de trabajo, realizar talleres motivacionales y de sensibilización grupal, con fines de mejorar la satisfacción laboral.
- CUARTA:** El departamento de Enfermería, jefatura del servicio y coordinación deben realizar coordinaciones anuales de capacitaciones y/o pasantías dirigidas al personal que labora en el centro quirúrgico, ya que éste debe ser personal altamente calificado por laborar en un área crítica.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Manene L. Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías [Internet]. 2012 [citado 5 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2koO5zC>
2. Andrade J. Satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de la empresa - ECOMAX [Internet] [Tesis grado]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010 [citado 8 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2u27GJ9>
3. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud [Internet]. 2002 [citado 8 de julio de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2aXHIsO>
4. Plascencia CAR, Pozos RBE, Preciado SML, Vázquez GJM. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2016; 17 (2).
5. Lezama A. Satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico del hospital regional docente Cajamarca. Tesis especialidad. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de Cajamarca. 2018.
6. Mogollón M. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura. [Tesis grado]. Facultad de Ciencias de la salud, Universidad Nacional de Piura. Piura 2018.
7. Inga C. Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015. [Tesis especialidad]. Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú 2017
8. Huamani L, Mamani J. Satisfacción laboral y capacidad de resiliencia en enfermeras de centro quirúrgico H.R.H.D.E. [Tesis especialidad]. Facultad Enfermería. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – 2017



9. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. [Tesis grado]. Facultad de Medicina. Unidad de posgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú 2016.
10. Carrión B. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de mayo 2015. [Tesis especialidad]. Facultad de Medicina. Universidad Nacional de San Marcos Lima Perú, 2016.
11. Castillo B. F, Lipa G. R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja [Internet] [Tesis grado]. Lima - Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [citado 08 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>
12. Mancilla H L, Olorte B I. Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia - 2014 [Internet] [Tesis grado]. Huancavelica - Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015 [citado 5 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2nQwdPJ>
13. Zelada R. V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 [Internet] [Tesis especialidad] Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado 12 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2AREA2b>
14. Chávez E. Factores biosocio culturales relacionados a la satisfacción laboral del personal de enfermería de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna año 2014. [Tesis grado]. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna. 2014



15. Alva E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2012 [Internet] [Tesis especialidad]. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012 [citado 25 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2vcDRE3>
16. Condori N. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca. [Tesis grado]. Facultad de enfermería. Universidad Peruana Unión. Juliaca 2017.
17. Organización Internacional del Trabajo. Normativa de la OIT [Internet]. [Citado 6 diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2yUNxq1>
18. Congreso De La República. Reglamentación de ley del trabajo del enfermero peruano- LEY No 27669 [Internet]. 2002 [citado 6 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2ASvVwC>
19. Chiang V. M. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral [Internet]. Universidad Pontificia Comillas; 2010 [citado 12 de julio de 2017]. 298 p. Disponible en: <http://bit.ly/2AGRvlf>
20. Herzberg F. Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? Harv Bus Rev [Internet]. 1986 [citado 9 de junio de 2017]; 13-22. Disponible en: <http://bit.ly/2tBM1XQ>
21. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Séptima Edición. 2004. p. 286
22. Barriga A, Rendón A. Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias de nivel socioeconómico C del Distrito de Arequipa, 2016. [Tesis grado]. Facultad de Ciencias Económico Empresarial. Universidad Católica San Pablo, Arequipa 2016.



23. Páez G. Nivel de satisfacción de las enfermeras respecto a la supervisión de enfermería según servicios en el hospital de Chancay en el año 2013. *Revista de Ciencia y Arte de Enfermería*. 2016;1(1):29-33
24. Hernández M. Col. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enferm. univ* vol.9 no.1 México ene./mar. 2012
25. Ruzafa-Martínez M, Madrigal-Torres M, Velandrino-Nicolás A, López-Iborra L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gaceta Sanitaria* 2008; 22(5): 434-442
26. Aguirre D. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. factores que la afectan. Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana. Facultad de Enfermería Lidia Doce Sánchez, Cuba, 2009.
27. Gonzáles M. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México: Grupo Editorial Patria; 2008
28. Ioana T, Iturbe J. A, Osorio D. La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú- PUCP-, Centrum-Centro de Negocios, Lima, 2011.
29. Oliveros V. Rosa. Manual de enfermería quirúrgica 3ra ed. México: Ediciones Científicas y Técnicas; 2015.
30. Pérez M, González P, Castañon I, Morales K. Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería* 2017. 1-1: 23-29.
31. Gonzáles M. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México: Compañía Editorial Continental; 2001. Citado por Mogollón M. nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital MINSa de la amistad Perú Corea



- Santa Rosa II – Piura, en abril 2018. Universidad Nacional de Piura Facultad de Ciencias de la Salud. Piura 2018
32. Robbins Stephen P; Timothy A. Judge. Comportamiento Organizacional. Edic Décima. D.R., Pearson Educación de México. S.A de CV. Atlacomilco. 2010.
33. Malina JM. Avalas F. Valderrama LJ. Uribe Rodríguez AF. Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico. Invest Educ Enferm. 2009; 27(2):218- 225
34. Fernandez B. Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la provincia de Concepción. Chile. 2009.
35. . Robles M. Dierssen T. Cols. Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. Hospital Sierrallana. Torrelavega. Cantabria. España. GacSanit. 2005; 19(2): 127-34. [http :1/scielo. iscii. es/pdf/gsv 19 n2/origina 15. pdf. 93](http://scielo.isciii.es/pdf/gsv/v19n2/origina15.pdf)
36. . Ponce J. Reyes H. Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. México. 2006.



# ANEXOS



## Anexo 1. Cuestionario de satisfacción laboral

### **Anexo 1. Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de centro quirúrgico hospital III Essalud Puno.**

**Estimada(o) Licenciada (o):**

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda el Hospital con el fin de elaborar un sistema de estrategias para disminuir los factores que determinan los niveles de insatisfacción y así contribuir con la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita que responda los siguientes enunciados con total veracidad.

#### **Instrucciones:**

El instrumento consta de dos partes: el primero corresponde a los datos sociodemográficos y laborales a los cuales Ud. responderá según corresponda. La segunda parte consta de 40 enunciados sobre las dimensiones Extrínsecas e Intrínsecas de la satisfacción laboral, a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación.

#### **A.- DATOS SOCIODEMOGRAFICOS Y LABORALES**

EDAD \_\_\_\_\_

SEXO M ( ) F ( )

CONDICIÓN LABORAL:

Nombrado ( ) Contratado ( ) CAS ( )



## B. SATISFACCIÓN LABORAL

<b>TDA =</b>	Totalmente de acuerdo.	<b>ED =</b>	En Desacuerdo.
<b>DA =</b>	De acuerdo.	<b>TED =</b>	Totalmente en Desacuerdo
<b>I =</b>	Indeciso.		

<b>DIMENSIÓN EXTRÍNSECA</b>		<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
<b>Sueldo</b>						
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre si.					
3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
<b>Supervisión</b>						
5	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.					
6	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
8	La Enfermera jefe reconoce mi desempeño laboral (Carta de felicitación)					
<b>Beneficios Laborales.</b>						
9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
10	Recibo un bono extra por trabajar en un área de Quirófano.					
11	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
12	Recibo alimentación por laborar en un area de alto riesgo.					
<b>Compañeros de Trabajo</b>						
13	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.					
14	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
<b>Comunicación</b>						
17	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
18	Existe afinidad con mi grupo de trabajo.					
19	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					



20	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.					
<b>Condiciones Ambientales y Físicas</b>						
21	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
22	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.					
23	Cuento con materiales de bioseguridad personal.					
24	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.					
25	Existe hacinamiento en los diversos ambientes del servicio.					
26	Son suficientes los recursos en cuanto a equipos y materiales					
<b>DIMENSIÓN INTRÍNSECA</b>						
<b>Trabajo en sí</b>						
27	Siento que mi trabajo se a rutinizado					
28	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
29	Mi trabajo es altamente estresante.					
30	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
31	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
<b>Recompensas y Reconocimiento</b>						
32	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
33	No siento que el trabajo que hago es apreciado					
34	Hay pocas recompensas para que los que trabajan aquí.					
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.					
<b>Promoción</b>						
36	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día					
37	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos,					
38	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.					
39	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
40	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

Gracias por su colaboración.



### TABLA DE VALORACIÓN “SATISFACCION LABORAL”

DIMENSIONES	ALTO	MEDIO	BAJO
<b>SATISFACCION EXTRINSICA</b>	<b>96 a 130</b>	<b>61 a 95</b>	<b>26 a 60</b>
Sueldo	15 a 20	10 a 14	4 a 9
Supervisión	15 a 20	10 a 14	4 a 9
Beneficios laborales	15 a 20	10 a 14	4 a 9
Compañeros de trabajo	15 a 20	10 a 14	4 a 9
Comunicación	15 a 20	10 a 14	4 a 9
Condiciones ambientales y físicas	23 a 30	15 a 22	6 a 14
<b>SATISFACCIÓN INTRÍNSICA</b>	<b>46 a 60</b>	<b>30 a 45</b>	<b>14 a 19</b>
Trabajo en si	19 a 25	12 a 18	5 a 11
Recompensas	15 a 20	10 a 14	4 a 9
Promoción	19 a 25	12 a 18	5 a 11
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>148 a 200</b>	<b>94 a 147</b>	<b>40 a 93</b>

SATISFACCIÓN LABORAL	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfacción extrínseca	1	4.3	22	95.7	0	0.0	23	100.0
Satisfacción intrínseca	9	39.1	14	60.9	0	0.0	23	100.0
Satisfacción global	1	4.3	22	95.7	0	0.0	23	100.0



## Anexo 2. Formato de consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada:  
“Nivel de satisfacción laboral en enfermeras del Centro Quirúrgico hospital III Essalud Puno,  
2019

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

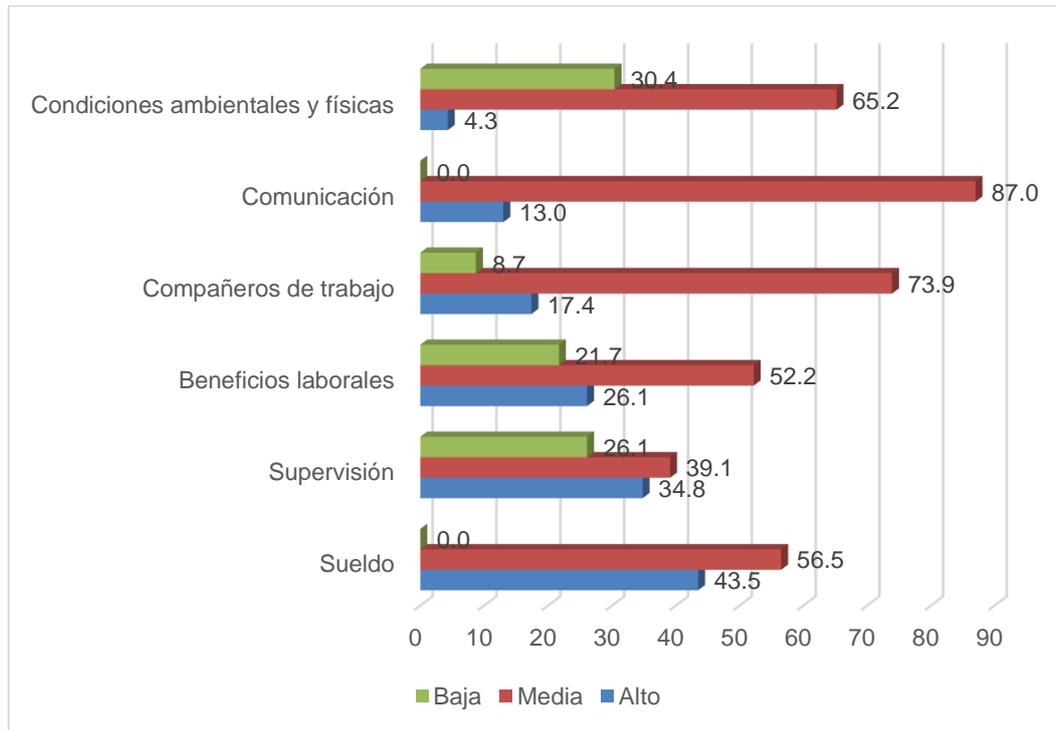
Nombre: DNI:

### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

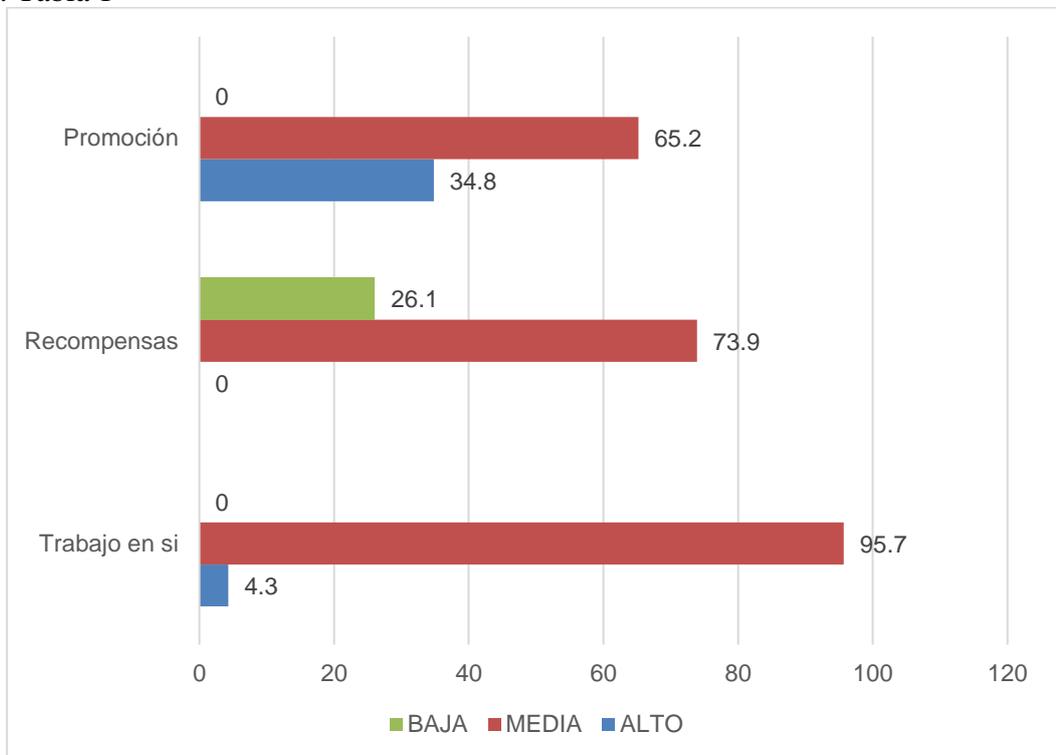
Estimado (a) Colega:

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

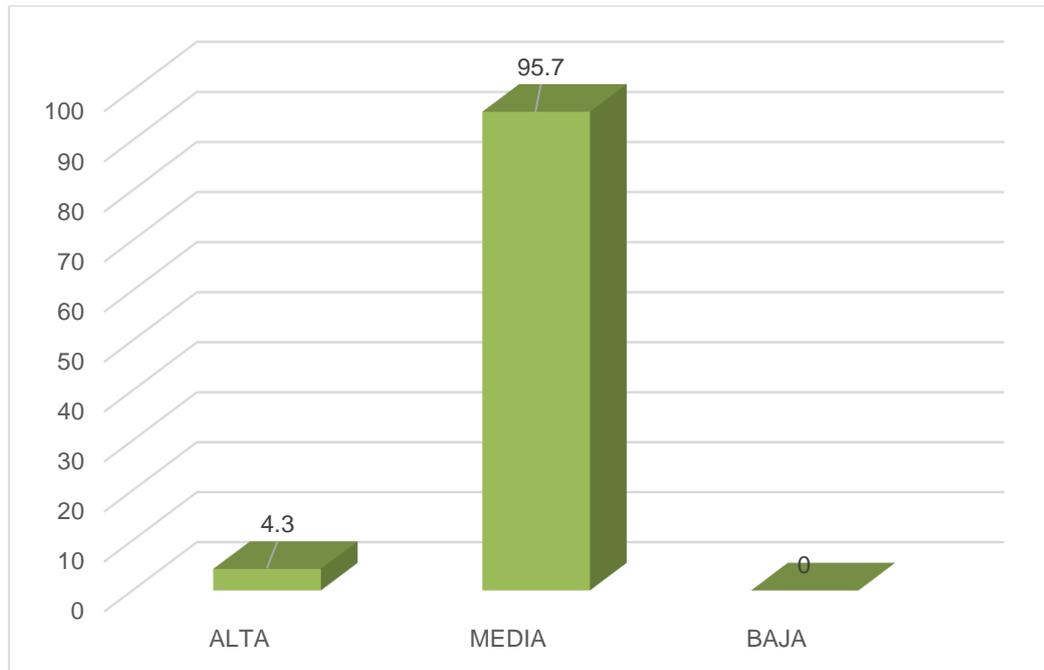
### Anexo 3. Gráficos con resultados de la investigación



**Figura 1.** Nivel de satisfacción laboral de la enfermera(o) en la dimensión extrínseca, en el servicio de centro quirúrgico hospital III Essalud Puno 2019.  
Fuente: Tabla 1



**Figura 2.** Nivel de satisfacción laboral de la enfermera(o) en la dimensión intrínseca en el servicio de centro quirúrgico del hospital III Essalud Puno 2019.



**Figura 3.** Nivel de satisfacción laboral en enfermeras (o) en el servicio de centro quirúrgico del hospital III Essalud puno 2019.  
Fuente: Tabla 3



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Roxana Vega Condoiri,  
identificado con DNI 01324198 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Enfermería en Centro Quirúrgico

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de  
Centro Quirúrgico, Hospital III ESSALUD  
Puno 2019 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 20 de Noviembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Roxana Vega Condori  
identificado con DNI 01324198 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Enfermería en Centro Quirúrgico

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

" Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de Centro Quirúrgico, Hospital III ESSALUD Puno 2019 "

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 20 de Noviembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella