

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE ENFERMERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE  
MEDRANO DE JULIACA, 2015**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**THALIA YANDIRA MATAMET MONTUFFAR**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PUNO - PERÚ**

**2015**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA, 2015**

**TESIS PRESENTADO POR:**

**THALIA YANDIRA MATAMET MONTUFFAR**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

**PRESIDENTE** : .....  
MG. AGRIPINA MARÍA APAZA ÁLVAREZ

**PRIMER MIEMBRO** : .....  
MSTRO. DENICES SOLEDAD ABARCA FERNÁNDEZ

**SEGUNDO MIEMBRO** : .....  
LIC. MARGOT ALEJANDRINA MUÑOZ MENDOZA

**DIRECTORA DE TESIS:** .....  
DRA. HAYDEE CELIA PINEDA CHAÍNA

**ASESORA DE TESIS** : .....  
DRA. HAYDEE CELIA PINEDA CHAÍNA

**Puno – Perú**

**2015**

**ÁREA** : Administración

**TEMA** : Satisfacción laboral

## DEDICATORIA

Ante todo comienzo por dedicar este trabajo a nuestro Señor Jesucristo, por darme la fortaleza y sabiduría para alcanzar hasta ahora una de mis metas y por darme la fuerza para seguir adelante. Gracias Señor por escucharme y estar a mi lado siempre.

A mis padres Acela y José, por el apoyo y amor infinito de cada día para que este sueño sea hecho realidad, y haberme dado la enseñanza necesaria para seguir adelante por los caminos del bien sin dejar desvanecerme en los momentos más difíciles que hemos tenido gracias por ello son mi apoyo en cada obstáculo.

A mi hermano José, por hacerme ver que no es bueno estancarse sino seguir a pesar de todo y que tengas siempre presente que no hay cosas imposibles, a mis amigos que me brindaron su apoyo para seguir adelante.

Thalia Y

## AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida, por hacerme como soy y permitirme obtener este logro.

A mis padres los cuales son grandes forjadores de esperanzas, apoyo, confianza y ejemplo a seguir en cada día de mi vida para así poder lograr la superación de mi meta.

A mi hermano quien me ofrece su apoyo y confiabilidad en nuestras travesuras y cada día me enseña que debo seguir sin desvanecer.

A mi asesora y directora Dra. Haydee Celia Pineda Chaiña, por su paciencia, dedicación e incalculable conocimiento para la realización de este trabajo de grado.

A los miembros del Jurado, Mg. Agripina María Apaza Álvarez, Mstro. Denices Soledad Abarca Fernández y Lic. Margot Alejandrina Muñoz Mendoza; quienes con sus conocimientos formularon aportes que sirvieron de gran ayuda para la realización de este estudio de investigación.

A la Universidad Nacional Del Altiplano, por diseñar y forjar los mejores profesionales en todos los niveles de la academia, quienes se diferenciaron de los demás por su sentido de unión, sociedad y democracia.

Al Hospital Carlos Monge Medrano, por su apoyo y el haberme dado la oportunidad de haber realizado la presente investigación.

Al personal de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano, ya que me permitieron realizar el presente trabajo brindándome su valiosa colaboración.

A mis amigas Naysha y Gelyn, por su apoyo a lo largo de la realización de presente trabajo de investigación.

Agradezco a todas aquellas personas que de una u otra forma me prestaron su colaboración para que este sueño se hiciera realidad.

A todos, Gracias!

Thalia Y.

**INDICE**

	<b>PÁG.</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1 MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL:.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>TIPO DE ESTUDIO: .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. EN RELACIÓN A LA SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2. EN RELACIÓN A LA TÉCNICA E INSTRUMENTOS.....</b>	<b>32</b>
<b>3.3. EN RELACIÓN AL ANÁLISIS .....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO IV: CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO V: EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS ...</b>	<b>38</b>
<b>5.1. RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
<b>5.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>58</b>

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015. La investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por el 100% de la población siendo el total 80 enfermeras asistenciales de los servicios de hospitalización. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta y el cuestionario como instrumento. Para el análisis de los resultados se usó de la estadística descriptiva por porcentaje. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El profesional de enfermería en su mayoría (56.25%) tienen satisfacción laboral media (ni insatisfacción, ni satisfacción), 25% expresa baja satisfacción laboral y el 18.75% de enfermeras(os) se encuentran con alta satisfacción laboral. En relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores condiciones físicas (65%) y relaciones interpersonales (66.25%) por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones de remuneración (28%), desarrollo personal (22.5%) y desempeño de tareas (25%) presentan tendencia al nivel alto y los factores políticas administrativas (27.5%) y relación con la autoridad (18.75%) presenta tendencia al nivel bajo de satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral, Profesional de Enfermería.

## ABSTRACT

The present research is intended to determine whether the professional nursing staff from "Carlos Monge Medrano – Hospital" 2015 in Juliaca, find satisfaction in their Jobs. This descriptive kind of research was cross – sectional. 80 professional nurses from the hospitalization branch of the Hospital represented the total percentage (100%) of the sample. To collect the necessary data, questionnaires' and surveys were used as instruments. To analyze the results, descriptive statistic by percentage was used; being the final results as follows: Most professional nurses (56.25%) find a medium level of satisfaction with what they do (which means they are not completely satisfied or unsatisfied either). A 25% of the staff find themselves to have low satisfaction at work and only 18.75% of nurses consider to have a high level of satisfaction at work. Regarding the key factors that determine job satisfaction it was found that more than 40% of the interviewed staff is in the average scale of job satisfaction, being the most important factors: physical conditions (65%) and interpersonal relations (66.25%). To show some significant values in the higher scale: wage amounts (28%), personal development (22.5%) and tasks executions (25%). Administrative policies (27.5%) and relations with authority (18.75%) tend to represent the lowest level of satisfaction at work.

**Key words:** job satisfaction, professional nurses.

## INTRODUCCIÓN

La enfermería es un servicio público que contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas. Para realizar su labor la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura institucional donde en pocas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella. Existen condiciones determinantes tales como las condiciones físicas, remuneración, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral y también una gran fuente de riesgos y estrés que pueden traducirse en insatisfacción en su trabajo. Respecto a las actividades laborales la satisfacción parece estar relacionada con las buenas condiciones físicas y confort en el ambiente de trabajo, la remuneración adecuada, el reconocimiento por parte de la institución, la comunicación asertiva entre los miembros de trabajo que genera excelentes relaciones interpersonales, recompensas por parte de las instituciones sea premiaciones o gratificaciones, apoyo para la superación personal y la buena relación con las autoridades.

La satisfacción laboral, es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados.

El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, con el propósito de proporcionar información actualizada a fin de que permita al personal de enfermería formular estrategias orientadas a fortalecer y mejorar la satisfacción laboral.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el problema de la investigación, los antecedentes y los objetivos.

En el capítulo II, se abordan los aspectos relacionados al marco teórico - conceptual. Se tratan aspectos como la satisfacción laboral y los factores determinantes tales como las condiciones físicas, remuneración, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo, personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

En el capítulo III, se aborda los aspectos relacionados al método de investigación, en el cual se incluyen el tipo de estudio, características de la población de estudio, criterios de selección de la población, técnica e instrumentos de la recolección de datos, procedimientos de la recolección de datos y el análisis estadístico.

En el capítulo IV, se aborda la caracterización del área de investigación, en este caso el ámbito de estudio se da en el Hospital Carlos Monge Medrano.

En el capítulo V, se ofrece la discusión e interpretación de los resultados, por otro lado también se presentan las conclusiones y recomendaciones del presente estudio de investigación.

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

Desde sus orígenes, la enfermería era considerada como una ocupación basada en la práctica y en el conocimiento empírico, no como ciencia, pues el conocimiento aparece con la primera teoría de enfermería. Las enfermeras empezaron a centrar su atención en la adquisición de conocimientos técnicos que les eran delegados, recién con el surgimiento de las teorías de enfermería se sentó la base de la enfermería como disciplina profesional.

Actualmente el trabajo de enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos para hacer frente a diversas situaciones que se les presente y desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral y también una gran fuente de riesgos y estrés que pueden traducirse en insatisfacción en su trabajo.

La satisfacción juega un papel importante en el impulsar al ser humano a actuar, que tiene su base en un conjunto de necesidades de diversa índole que el Profesional de Enfermería experimenta y que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral. La satisfacción laboral es una actitud y refleja el sentimiento de las personas respecto algo, por tal razón es la actitud que asume la persona respecto a su trabajo, si la persona está muy satisfecha, en términos laborales, adopta actitudes positivas ante el trabajo y viceversa. Respecto a las actividades laborales la satisfacción parece estar relacionada con las buenas condiciones físicas en el ambiente de trabajo, la remuneración adecuada, el reconocimiento por parte de la institución, la comunicación asertiva entre los miembros de trabajo que genera excelentes relaciones interpersonales, recompensas por parte de la institución sea premiaciones

o gratificaciones, apoyo para la superación personal y la buena relación con las autoridades.

Diversos autores definen la satisfacción laboral como una reacción afectiva y emocional de un individuo hacia un trabajo como consecuencia de la comparación entre los resultados deseados y los actuales.<sup>1 2 3</sup>

Robbins (1994), Feldman y Arnold (1995) señalan que la satisfacción laboral, viene determinada por las condiciones laborales, las recompensas y las relaciones con los compañeros de trabajo. Además afirman que los factores relacionados con la personalidad del empleado, y con la función que desempeña también intervienen en la percepción que el profesional tiene sobre su bienestar, y sobre el agrado con el que desempeña su función.<sup>4 5</sup>

Según estudios realizados en la Escuela de Enfermería de la Universidad de Pensilvania en diversos lugares del mundo el 37% de las enfermeras se encuentran satisfechas desde el punto de vista laboral de su trabajo y oportunidades de perfeccionamiento, y menos satisfechos con los ascensos y las remuneraciones.

Existen diversos estudios que coinciden que esta insatisfacción se debe a las malas condiciones físicas, la remuneración inadecuada, a la falta de reconocimiento profesional, a las pocas posibilidades de promoción y de formación, a la tensión en las relaciones interpersonales, la escasa autonomía, a las tareas rutinarias y a una autoridad extrema.<sup>6</sup>

Otro aspecto a tener en cuenta, es que la insatisfacción laboral es, junto con el síndrome del desgaste profesional, un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas y privadas de salud, donde guardaría una estrecha relación con las condiciones de trabajo.<sup>7</sup> La satisfacción laboral se concentra pues, en una percepción subjetiva e individual, en una valoración afectiva de las personas de una organización frente a su trabajo, y a las consecuencias que se derivan de éste.<sup>8</sup>

Debido a lo comentado anteriormente, Vásquez (2007) en su estudio propone siete elementos importantes para medir la satisfacción laboral del profesional de enfermería dentro de los cuales considera las condiciones físicas, remuneración, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.<sup>6</sup>

En el Perú el profesional de Enfermería realiza diversas actividades: asistenciales, administrativas, docencia e investigación, dentro de los cuales los asistenciales están directamente relacionados con los pacientes, donde centran su atención. Durante las practicas pre profesionales realizados en diversos hospitales de Puno en muchas y diversas situaciones al profesional de enfermería se le nota agotado, cansado, en algunos casos con mal humor e insatisfacción en algunos aspectos laborales uno de ellos son las remuneraciones a cambio de su labor, las cuales no les permite satisfacer sus necesidades de capacitación, la falta de asensos que no da oportunidad para el crecimiento personal y profesional, incluyendo asunción de cargos relacionados a la capacitación, la falta de incentivos y gratificaciones en el ambiente de trabajo, la cual no permite mantener una fuerza de trabajo productiva; así mismo los servicios que laboran no cuentan con las condiciones físicas adecuadas, algunos ambientes son reducidos, con poca ventilación e iluminación, por otro lado se ha observado en algunos casos que la enfermeras(os) no tienen buenas relaciones interpersonales con sus jefes directos, con sus pares o con el personal a su cargo durante el desempeño profesional, estas malas relaciones entorpecen la comunicación, alteran la armonía, el estado de ánimo y no les permite realizar sus actividades, tornándolo dificultoso y poco gratificante, generando un escenario de trabajo rutinario y monótono.

Ante estos antecedentes se realizó el estudio sobre: “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.

## 1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA:

A continuación se presenta la revisión de estudios relacionados al tema:

### A NIVEL INTERNACIONAL:

-**CAMACHO, V, SIMOZA, J. Y GÓMEZ, X.** (2001), realizaron un estudio titulado “Satisfacción laboral de las enfermeras(os) en su dimensión: Rotación Interna, en las unidades de cuidados Intensivos”. Con el objetivo de determinar la satisfacción Laboral de las enfermeras(os) en su dimensión: Rotación Interna, en la unidad de cuidados intensivos del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”, de Puerto Cabello, Edo. Carabobo. El método utilizado fue de tipo descriptiva-transversal. La muestra estuvo conformado por 14 enfermeras(os).El instrumento que se utilizó fue el cuestionario tipo escala de Lickert para la recolección de datos, cuya confiabilidad alcanzó un valor de 0.98% mediante el método de alfa de Cronbach y la técnica fue la encuesta. El resultado de los datos estadísticos demostró que un 95.8% de enfermeras(os) está insatisfecho con las políticas de rotación teniendo como variable principal satisfacción laboral de las enfermeras(os)<sup>9</sup>

- **HURTADO, C. REYES, E. Y ROJAS, J. MARACAY EDO. ARAGUA.** (2001), realizaron un estudio titulado: “Relación entre la satisfacción laboral del profesional de enfermería con la calidad de atención directa”. Con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral del profesional de enfermería con la calidad de atención directa proporcionada a los pacientes del hospital “José Antonio Vargas”. El diseño metodológico fue un tipo de estudio descriptivo de naturaleza transversa. Se utilizaron un instrumento de recolección de datos con dos cuestionarios de escala tipo Lickert y el método fue la encuesta. Los resultados según los autores evidenciaron que en lo que concierne a la satisfacción de los profesionales de enfermería existe un nivel moderado de satisfacción en cada uno de los indicadores. El grado de satisfacción promedio de los pacientes fue moderado y la relación entre ambas variables obtenida a través de una correlación de Pearson es de 0.75, evidenciando una relación positiva considerable lo que se interpretó en

la medida que se siente satisfecho el profesional de enfermería de su labor en esa medida será de manera considerable la atención directa proporcionada.<sup>10</sup>

#### **A NIVEL NACIONAL:**

-De igual manera en Lima, Perú se realizó un estudio sobre “La satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital Eduardo Rebagliatti y hospital Dos de Mayo”, se llegó a la conclusión que el 65% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral y el 35% satisfacción. Los factores que determinan la insatisfacción laboral, son extrínsecos: organización, salario y ambiente físico. Comparando la satisfacción laboral entre enfermeras de ambas instituciones se detectó que en el hospital Eduardo Rebagliatti el 60% de las enfermeras experimenta insatisfacción laboral, mientras que en el hospital Dos de Mayo el 90% de ellas experimenta insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional.<sup>11</sup>

- **VASQUEZ SOSA** (2007) realizó un estudio sobre “Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima (H.N.A.L.) – Perú, 2007”, tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del H.N.A.L. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron que el 48% de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 53.8% de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores beneficios laborales y remunerativos, relación con la autoridad y desempeño de tareas por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal

y políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar Ji – Cuadrada se obtuvo  $X^2$  Calculado  $>$   $X^2$  Tabulado ello permitió rechazar la  $H_0$  y aceptar la hipótesis del estudio que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería.<sup>6</sup>

#### **A NIVEL LOCAL:**

**-KALLACCACA MEDINA** (2007) realizó un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Manuel Nuñez Butrón, Puno – 2007. La investigación fue tipo descriptivo de diseño simple, la muestra estuvo constituida por 43 enfermeras asistenciales de los servicios de hospitalización, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario con el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) de Smith, Kendall y Hulin. Para el análisis de los resultados se hizo uso de la estadística descriptiva por porcentaje. Cuyo resultados fueron que el profesional de enfermería en su mayoría (39.53%) tienen insatisfacción laboral, un 26.98% expresan sentimientos neutrales (ni satisfacción, ni insatisfacción) y el 33.49% de enfermeras se encuentran satisfechas. Entre las dimensiones que encuentran mayor satisfacción se encuentran las oportunidades de ascenso (65%) y el sueldo actual (77%), respecto a la supervisión recibida (44%) expresan sentimientos neutrales y un 40% insatisfacción. Las actividades del trabajo actual (86%) y la interacción con sus compañeros de trabajo (53%) son las que mayor satisfacción produce al profesional de enfermería.<sup>12</sup>

**-DORADO HANCCO** (2008) realizó un estudio sobre “Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas en Hospitales de Puno - Juliaca”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería, El estudio fue tipo descriptivo, explicativo y transversal con diseño correlacional, la población de estudio fue de 50 profesionales de enfermería, la recopilación de datos se realizó mediante dos cuestionarios, uno para el clima organizacional y el otro para el nivel de satisfacción. La contrastación de la hipótesis se realizó haciendo uso de la prueba estadística Ji cuadrado. Cuyos

resultados fueron: El 64% de la enfermeras de los hospitales de Puno y Juliaca, perciben al clima organizacional medianamente favorable, el 32% desfavorable y solo el 4% favorable. Respecto a la satisfacción laboral el 52% de enfermeras del hospital de Puno se encuentran medianamente satisfechas, el 32% insatisfechos y el 16% satisfechos.<sup>13</sup>

-**FLORES CAHUAYA** (2004) realizó un estudio sobre "Clima organizacional y su relación con el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Manuel Núñez Butrón- Puno", tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el nivel de estrés laboral en enfermeras, El estudio fue tipo descriptivo transversal con diseño correlacional, la muestra poblacional de estudio estuvo constituida por 52 enfermeras asistenciales que trabajan en los diferentes servicios de hospitalización, la recopilación de datos se realizó mediante la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario de Litwin y Stringer y escala de David Fontana. La contrastación de la hipótesis se realizó haciendo uso del coeficiente de Correlación Simple de Pearson. Cuyos resultados fueron: El 55.77% de la enfermeras perciben un clima organizacional negativo y presentan un nivel de estrés laboral moderado con 40.38%.<sup>14</sup>

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Determinar la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Determinar la satisfacción laboral en relación a las condiciones físicas, la remuneración y las políticas administrativas,
2. Determinar la satisfacción laboral en relación a las relaciones interpersonales y el desarrollo personal.
3. Determinar la satisfacción laboral en relación al desempeño de tareas y la relación con la autoridad.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL:

##### 2.1.1 SATISFACCIÓN LABORAL:

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que los empleados perciben su trabajo. Al respecto Stephen, P. (1999), define la satisfacción laboral “como la actitud del individuo hacia su puesto de trabajo en lo referente a: interacción con los compañeros de trabajo y jefes; condiciones de trabajo, cumplimiento de reglas y políticas de organización”.<sup>15</sup>

La explicación del comportamiento de las personas, llámese enfermero(a), en situación de trabajo es sustentada en la teoría de los dos factores de Herzberg, citado por Chiavenato, I. (2000), quien en términos de satisfacción hace referencia a los factores motivacionales o factores intrínsecos, relacionados con: El contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, involucra los sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realiza.<sup>16</sup>

De lo citado, se asume que los profesionales de enfermería en el ejercicio de su labor involucran aspectos de su propia personalidad, en tanto que los sentimientos de pertenencia para obtener resultados satisfactorios en el cumplimiento de las metas organizacionales y por ende obtener satisfacción personal en el logro de sus objetivos individuales.

Al respecto Strauss, F. (1995) afirma que “para encontrar esa actitud positiva en un empleado en su trabajo debe tener características que se adapten al individuo”<sup>17</sup> en tal sentido; Gordon, V. (1969) dice: “que para lograr mantener a un empleado satisfecho es necesario que el organismo empleador satisfaga sus necesidades”.<sup>18</sup> En relación a lo señalado se puede decir que es difícil para una institución mantener a un enfermero plenamente satisfecho, debido a que las necesidades de los profesionales de enfermería pueden cambiar en un momento dado, es decir, cuando

un enfermero satisface una necesidad casi siempre espera alcanzar otra más compleja, por lo tanto es muy importante que la actitud del personal de salud sea vigilada continuamente ya que estas pudieran justificarse cuando se refiere al tipo de trabajo que desempeña queriendo decir con ello que los empleados difieren entre si de acuerdo con los objetivos que persiguen, el tipo de actividad que realizan y el producto que ofrecen entre otros.

Miceli y Lane, (1991) indican que los Factores relacionados con el trabajo sobre la satisfacción laboral “son determinantes como clave de la satisfacción en el trabajo los cuales tiene que ver con un tema como lo es, el sistema de recompensas presentes en la Institución”. La satisfacción en el empleo tiende a ser mayor cuando los enfermeros creen que el sistema es justo y que opera de manera imparcial que cuando consideran que es injusto y que muestra favoritismos.<sup>19</sup>

Otro factor que tiene un impacto importante en la satisfacción en el trabajo, según Callan (1973) es: “la calidad percibida de la supervisión, el grado en que los empleados creen que sus supervisores son competentes, que sus intereses son justos y que los tratan con respeto y consideración”.<sup>20</sup>

En relación con esto, entre más oportunidad tengan los profesionales de enfermería de comunicarse con su supervisor, mayor tiende a ser su satisfacción en el trabajo. El tercer factor importante de acuerdo con Locke, E. (1979) “es el grado en que los enfermeros sienten que pueden participar en las decisiones que los afectan”<sup>21</sup>. Cuarto, también es importante el nivel de estimulación laboral y social proporcionada por el propio trabajo. Wright, H (1990) indica que “muchas personas reportan niveles mayores de satisfacción con trabajos que les proporcionan una carga de trabajo y un nivel de variedad que no es tan baja que resulte aburrida ni tan elevada que resulte abrumadora”.<sup>22</sup>

Por último, Sundstrom (1986), afirman que “los individuos tienden a reportar niveles mayores de satisfacción cuando su trabajo es realizado en escenarios laborales agradables que en los que no lo son”. Un ambiente agradable de trabajo incluye muchos aspectos del ambiente físico, incluyendo una temperatura

confortable, iluminación conveniente, ausencia de ruido, aire fresco, espacio adecuado y privacidad.<sup>23</sup>

Según Beehr, G. (1992) los factores relacionados con la persona en la satisfacción en el trabajo tienen relación con los factores personales relacionados con la satisfacción en el trabajo: “El hecho de que los enfermeros con antigüedad u estatus relativamente alto reporten niveles de satisfacción en el trabajo que otros enfermeros. Varios aspectos de personalidad también parece estar vinculados a la satisfacción en el trabajo”. Otro factor importante es el grado en que el personal de salud este desempeñando trabajos consistentes con sus propios intereses. Entre más cercano seas el ajuste enfermero-trabajo, mayor será la satisfacción con el empleo.<sup>24</sup>

Al respecto Holland, N. (1993), desarrollo un marco de referencia para medir este tipo de ajuste y para ayudar a los profesionales de enfermería a elegir sus trabajos consistentes con sus intereses. Esta aproximación, conocida a veces como escala Holland, categoriza a la gente en términos del tipo de actividades que más disfruta, por ejemplo, interactuar con los demás (social) o resolver problemas (investigación), y también categoriza los ambientes ocupacionales en las mismas dimensiones. Holland afirma que “la gente es más productiva y feliz cuando existe un buen ajuste entre sus intereses y los requerimientos de su trabajo”.<sup>25</sup>

Los principales efectos de la satisfacción en el trabajo y las actitudes a menudo se reflejan en acciones abiertas; por lo que se podría esperar que la satisfacción en el trabajo influya en la conducta relacionada con él. En efecto, lo hace, pero la relación es más compleja, y quizás más sutil, de lo que podría esperarse. Se considera el impacto de la satisfacción en el trabajo en dos aspectos importantes de la conducta relacionada con el trabajo: La separación del enfermero (por ausentismo o renuncia) y el desempeño de tareas.

La Satisfacción en el trabajo y separación del empleo se refleja cuando los profesionales de enfermería están insatisfechos con su trabajo, encuentran la manera de minimizar el contacto con el mismo: se separa. Dos formas importantes de separación de los enfermeros son el ausentismo (no presentarse a trabajar) y la

renuncia voluntaria, dejar el trabajo. Con respecto al ausentismo Porter y Lawler (1983) indicaron que “entre menor sea la satisfacción en el trabajo de los enfermeros, más probable es que se ausenten del mismo”; sin embargo, la fuerza de dicha relación es bastante moderada, ¿Por qué? Tal vez porque la baja satisfacción en el trabajo es apenas uno de los factores que influyan en la decisión de los profesionales de enfermería por llegar a trabajar. Por ejemplo, incluso los enfermeros a quienes disgusta su trabajo llegaran a trabajar diariamente si no se les paga los días que se ausentan y necesitan el dinero. De modo similar, los enfermeros con satisfacción laboral relativamente elevada pueden faltar al trabajo por otras razones, una descompostura del auto, una enfermedad del hijo o fallas del transporte, etc. Por esas y otras razones no resulta sorprendente que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo no sea muy fuerte<sup>26</sup>

Tett y Meyer,(1993), indican que “el cambio voluntario de trabajo está relacionado con la satisfacción en trabajo”, pero una vez más, solo de manera modesta los factores económicos juegan un papel importante<sup>27</sup>, al respecto Carsten y Sperton, (1997) indican que “el personal de salud se muestra renuente a dejar un empleo cuando las perspectivas de encontrar otro no son claras”; de modo que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el cambio de empleo tiende a ser más débil cuando el mercado de trabajo es pobre que cuando existen buenas oportunidades de empleo.<sup>28</sup>

Además también los factores personales entran en escena. Por ejemplo, las disposiciones afectivas de los enfermeros, su tendencia a estar en general satisfechos y contentos o en cambio insatisfechos, parece tener conexión con la renuncia voluntaria del empleo. En resumen, la satisfacción en el trabajo predice la separación voluntaria de los profesionales de enfermería, pero esta relación es bastante modesta porque en la decisión de renunciar también participan otros factores.

Holland, N. (1993),”los profesionales de enfermería felices son enfermeros productivos”, es decir, que los enfermeros que tienen actitudes positivas hacia su trabajo se esforzaran más que los enfermeros con actitudes negativas. Sin embargo,

de manera sorprendente, los estudios diseñados para examinar esta relación con frecuencia ha reportado resultados decepcionantes<sup>25</sup>

La satisfacción en el trabajo si está relacionada con diversas medidas de desempeño o productividad, pero, una vez más, se trata de una relación débil, ya que puede tener varios factores involucrados. Primero, en muchos escenarios laborales hay poca oportunidad de variaciones en el desempeño. Muchos trabajos están estructurados de tal forma que los enfermeros que los desempeñan deben mantener un nivel mínimo de desempeño, apenas suficiente para mantener su empleo. Y no puede excederse de este mínimo porque su trabajo depende de lo que otros hacen. Se debe, pues, a este margen limitado de desempeño posible que la satisfacción en el trabajo no pueda ejercer una influencia mayor.

Segundo, así como el caso de las renunciaciones, muchos factores diferentes a la satisfacción en el empleo influyen en el desempeño. Por ejemplo, ni siquiera los enfermeros muy satisfechos con su trabajo pueden desempeñarse a niveles elevados sin carecer de los materiales necesarios o si el equipo se descompone con frecuencia. Tercero, la satisfacción en el trabajo y el desempeño pueden no estar directamente vinculados; más bien, cualquier relación aparente entre ellos puede surgir de hecho de que ambos estén relacionados con un tercer factor, la recepción de varias recompensas.

Porter y Lawler, (1988) sugieren que “La satisfacción en el trabajo como los niveles elevados de desempeño pueden obedecer a la obtención de recompensas”. Cuando estas son altas, y se perciben como justas, tanto el desempeño como la satisfacción en el trabajo pueden incrementarse, pero puede no existir un vínculo directo entre estos dos factores.<sup>26</sup>

## 2.1.2 FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL:

### A. LAS CONDICIONES FISICAS:

Las condiciones físicas varían considerablemente de un ambiente de trabajo a otra. Además la evidencia indica que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado. Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio<sup>29</sup>

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.<sup>30</sup>

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora<sup>31</sup>

## B. REMUNERACIÓN:

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, entre otros) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.<sup>26</sup>

La remuneración incluye todo tipo de pago en dinero que un enfermero recibe por la prestación de un servicio o desempeño de una tarea en beneficio y tiene importantes consecuencias económicas, motivacionales y sociales: económicas, porque representa capacidad de adquisición y nivel de vida, motivacionales porque al experimentar el sentimiento de un pago justo, el profesional de enfermería se motiva y aumenta su interés por la tarea, y sociales porque la capacidad adquisitiva es uno de los factores que contribuye a ubicar a la persona en una escala social fuente de amistades y relacionados. Para Vroom, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, entre otros.<sup>32</sup>

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

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.<sup>33</sup>

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo, por lo tanto la remuneración del personal de enfermería debería fijarse a niveles que correspondan a sus necesidades socioeconómicas, calificaciones, responsabilidades, funciones y experiencia, que tengan en cuenta los imperativos y riesgos inherentes a la profesión y que sean capaces de atraer y retener al personal en la profesión. Los niveles de remuneración deberían ser comparables con los de otras profesiones que exijan

calificaciones y responsabilidades similares o equivalentes. En caso de funciones y condiciones de trabajo análogas o equivalentes, los niveles de remuneración deberían ser comparables, cualesquiera que sean los establecimientos, campos o sectores en donde se emplea personal de enfermería. La remuneración debería ajustarse de cuando en cuando para tener en cuenta las variaciones del costo de la vida y la elevación general del nivel de vida del país.

### **C. POLITICAS ADMINISTRATIVAS:**

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.<sup>30</sup>

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

Por otro lado tenemos que en Salud se caracteriza por tener un horario de trabajo muy agotador, ya que existe el trabajo por turnos es el que se realiza permanente o frecuentemente fuera de las horas de trabajo regulares diurnas. En efecto, este tipo

de trabajo se puede realizar permanentemente de noche, permanentemente en horario de tarde o en horarios variables. Cada tipo de turnos tiene ventajas e inconvenientes y se asocia a diferentes efectos en el bienestar, la salud, la vida social y el rendimiento laboral.

Según Härmä (1993), la tolerancia del trabajo por turnos varía sensiblemente de una persona a otra, lo que puede obedecer a la presencia de un gran número de posibles variables. Algunas diferencias individuales que pueden influir en la tensión que sufren quienes trabajan por turnos son las diferencias de fase y amplitud del ciclo circadiano, la edad, el sexo, la situación de embarazo, la aptitud física y la flexibilidad para conciliar el sueño, y la capacidad para superar la somnolencia.<sup>34</sup>

#### **D. RELACIONES INTERPERSONALES:**

Locke, E (1996) “Es el sentimiento de los miembros de la Institución sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y del personal de salud de un grupo”. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.<sup>35</sup>

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

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

contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo<sup>36</sup>

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

#### **E. DESARROLLO PERSONAL:**

Según Brito Challa, especialista en relaciones humanas, el desarrollo personal es "una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones". Esto permite que el individuo conozca más, no sólo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo de trabajo con el objeto de crecer y ser más humano. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.<sup>37</sup>

Lopez (2005) menciona que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad. se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”.<sup>38</sup>

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

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar. Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo.<sup>39</sup>

Los Profesionales de Enfermería creen cada vez más que la satisfacción que puedan derivar de su trabajo depende del reconocimiento por su desempeño y de un salario adecuado. Esto es particularmente cierto en el caso de enfermeros (as) altamente interesados en su trabajo, y que encuentran satisfacción en sus logros. La mayoría de los Profesionales de Enfermería consideran altamente motivante la utilización de reconocimientos personales y sociales y una manera de asegurarse de que las personas están felices en el trabajo es verificar que tienen amigos en la Institución para el personal de salud, el reconocimiento significa que le concede importancia.

## F. DESEMPEÑO DE TAREAS:

Para Locke, E. (1996) “Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del enfermero”. La mayor parte de los Profesionales de Enfermería procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.<sup>40</sup>

El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, entre otros; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.<sup>41</sup>

Un buen sistema de evaluación del desempeño puede también identificar problemas en el sistema de información sobre recursos humanos. Los Profesionales de enfermería que se desempeñan de manera insuficiente pueden poner en evidencia procesos equivocados de selección, orientación y capacitación, o puede indicar que el diseño del puesto o los desafíos externos no han sido considerados en todas sus facetas.

Hoy en día un gran número de enfermeras están comprometidas con una práctica profesional al lado de personas, familias o comunidades, y son responsables de ofrecer cuidados específicos basados en las necesidades que viven las personas ante diversas experiencias de salud. Por lo tanto, la práctica de enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias y monótonas, que resultan aburridas o un tanto agotadoras para el profesional de enfermería, en el cual requiere de recursos intelectuales, de intuición para tomar decisiones y realizar acciones

pensadas y reflexionadas, que respondan a las necesidades particulares de la persona.

### **G. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD:**

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

La supervisión, es llevada a cabo por jefes, subjefes, supervisores y coordinadores de servicios de enfermería. En este orden de ideas, los propósitos de la supervisión, de acuerdo a Balderas, M (1995) son: “Proporcionar atención de enfermería de calidad, promover el desarrollo del personal supervisado, mantener la disciplina e interés por el trabajo, optimizar los recursos humanos y materiales, crear un ambiente favorable a la productividad y asegurar el logro de los objetivos institucionales.”<sup>41</sup>

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

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.<sup>42</sup>

De esta manera, en la medida en que el supervisor se ajuste a dichos principios estará ejerciendo una supervisión adecuada. Es decir, en la medida que asuma

conducta positiva, actuar democráticamente, estar capacitado para supervisar, que mantenga una comunicación eficiente, que sea flexible o abierto a los cambios y mantenga relaciones armoniosas con los supervisados entre otros, su supervisión se llevara a cabo de manera exitosa y las enfermeras(os) que se encuentre bajo su supervisión tendrán un nivel más alto de satisfacción realizando su labor y función para optimizar el bienestar y la calidad de atención a los pacientes<sup>43</sup>



### CAPÍTULO III

#### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

##### TIPO DE ESTUDIO:

La presente investigación correspondió a un estudio descriptivo de corte transversal, este estudio busco especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas. El tipo según el tiempo, la ocurrencia de los hechos y su registro fue transversal en razón a que la información estuvo delimitada al tiempo presente y se obtuvo en un momento dado.

##### DIAGRAMA:



Donde:

$n$  : Representa a los Profesionales de enfermería.

$x_1$  : Representa la Satisfacción laboral.

#### 3.1 EN RELACIÓN A LA SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

##### A) Población de estudio:

La población en estudio estuvo constituida por el 100% de los profesionales de enfermería nombrados(as) de los servicios de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. Siendo el número total de 95 profesionales de enfermería, de los cuales de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión 80 profesionales de enfermería cumplieron con los criterios de selección.

##### B) Características de la población de estudio:

Los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, en su mayoría poseen especialidad en el área de acuerdo al servicio que pertenecen, sus edades oscilan entre 25 y 55 años, la mayoría casadas(os), con predominio en el sexo femenino. El horario de trabajo que cumplen es de 150 horas

mensuales, distribuidos en turnos diurnos y nocturnos con periodos de descanso. En diversos estudios ha sido demostrado que las personas satisfechas gozan de mejor salud física y psicológica, esto se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciadas de los buenos empleados, y constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, ya que promueve incentivos hacia el profesional, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social, ya que hay mejores relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, los jefes de servicio y al personal que se atiende.

### C) Criterios de selección de la población:

#### Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería asistenciales nombradas mayor a 5 años que laboren en los servicios definidos.

#### Criterios de Exclusión:

- Enfermeras asistenciales contratadas que laboren en los servicios seleccionados.
- Enfermeras que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten y/o permisos en los servicios seleccionados.
- Enfermeras con cargos administrativos.
- Enfermeras que se encuentren de vacaciones.
- Profesionales de enfermería asistenciales nombradas menor a 5 años que laboren en los servicios definidos.

### 3.2 EN RELACIÓN A LA TÉCNICA E INSTRUMENTOS:

- a) **Técnica:** Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, ya que es un estudio observacional, en el cual se busca recaudar datos de información y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtuvieron a partir de un conjunto de preguntas

dirigidas a una muestra representativa con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

**b) Instrumento:** El instrumento aplicado ha sido realizado por Vásquez (2007) en el trabajo “Satisfacción laboral para trabajadores de Lima Metropolitana”, es un cuestionario tipo Lickert Modificado, el cual valoro la Satisfacción laboral, cuya elaboración y validación se aplicó el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach, en el que se obtuvo 0.84, en función a la escala de estimación se dice que el instrumento es válido. Consta de 36 enunciados dirigidos al profesional de enfermería con distintas alternativas destinadas a recopilar información de la satisfacción laboral, a través de los sujetos de este estudio. (Anexo 02)

Es de hacer notar que el instrumento, evaluó la variable: Satisfacción Laboral, constituido por los indicadores: condiciones físicas, remuneración, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Para la medición de la variable satisfacción laboral se asignó el siguiente valor:

Escala de Medición	Valor	
	Positivo	Negativo
• Totalmente de acuerdo	5	1
• De acuerdo	4	2
• Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	3
• Desacuerdo.	2	4
• Totalmente en desacuerdo	1	5

Se aplicó la Escala de Stanones obteniendo los siguientes intervalos.

La escala de medición utilizada en la variable Nivel de Satisfacción Laboral es:

Satisfacción Alta      138 – 180 puntos

Satisfacción Media      116 – 136 puntos

Satisfacción Baja      36 – 115 puntos

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

**Condiciones Físicas**

Satisfacción Alta	21 – 25 puntos
Satisfacción Media	12 – 20 puntos
Satisfacción Baja	5 – 11 puntos

**Remuneración**

Satisfacción Alta	14 – 20 puntos
Satisfacción Media	9 – 13 puntos
Satisfacción Baja	4 – 8 puntos

**Políticas Administrativas**

Satisfacción Alta	19 – 25 puntos
Satisfacción Media	13 – 18 puntos
Satisfacción Baja	5 – 12 puntos

**Relaciones Interpersonales**

Satisfacción Alta	18 – 20 puntos
Satisfacción Media	13 – 17 puntos
Satisfacción Baja	4 – 12 puntos

**Realización personal**

Satisfacción Alta	28 – 30 puntos
Satisfacción Media	22 – 27 puntos
Satisfacción Baja	6 – 21 puntos

**Desempeño de Tarea**

Satisfacción Alta	28 – 30 puntos
Satisfacción Media	22 – 27 puntos
Satisfacción Baja	6 – 71 puntos

**Relación con la Autoridad**

Satisfacción Alta	25 – 30 puntos
Satisfacción Media	17 – 24 puntos
Satisfacción Baja	6 – 16 puntos

➤ **Procedimiento de la recolección de datos:**

**De coordinación:**

- Se solicitó permiso por escrito al Director del H.C.M.M de Juliaca, con la finalidad de pedir la autorización para la ejecución del proyecto de investigación en los servicios de hospitalización.
- Se coordinó con el área de Capacitación para la obtención del proveído favorable para la ejecución del proyecto de investigación.
- Se coordinó con Jefatura del Departamento de Enfermería para obtener el proveído favorable para la ejecución del proyecto de investigación.
- Se coordinó con el Área de Epidemiología para la obtención del proveído favorable.
- Finalmente se coordinó con las enfermeras jefes de cada servicio.

**De la aplicación del instrumento:**

- Para la aplicación del cuestionario se dio a conocer a todas las enfermeras asistenciales nombradas de los servicios de hospitalización sobre la importancia de este estudio, explicando en forma breve el objetivo de la investigación y se procedió a solicitar su colaboración para el estudio.
- Se les hizo alcance del cuestionario explicándoles la forma de llenado, el llenado fue de forma individual y anónima, marcando con un aspa(x) la respuesta conveniente.
- El cuestionario se aplicó respetando el turno de trabajo de cada enfermera, para lo cual se hizo uso del rol de enfermería, obteniendo dificultades por el cambio de turno y por la falta de tiempo de las enfermeras, debido a que en ocasiones el servicio se encontraba lleno y estando a su cargo una sola enfermera.

**Procesamiento de datos:**

Al término de la ejecución y obtención de datos se procedió a:

- Codificar la información obtenida de las encuestas.
- Calificar, tabular y organizar los datos.

- Vaciado de datos en el programa Microsoft Excel.
- Elaborar cuadros estadísticos porcentuales para los resultados obtenidos de la variable de estudio, mediante el programa Microsoft Excel.
- Analizar e interpretar los cuadros.
- Para los objetivos se hizo uso porcentual de los datos.

### 3.3 EN RELACIÓN AL ANÁLISIS:

Los datos obtenidos de la presente investigación fueron procesados en forma porcentual haciendo uso de la estadística descriptiva, aplicando la siguiente fórmula.

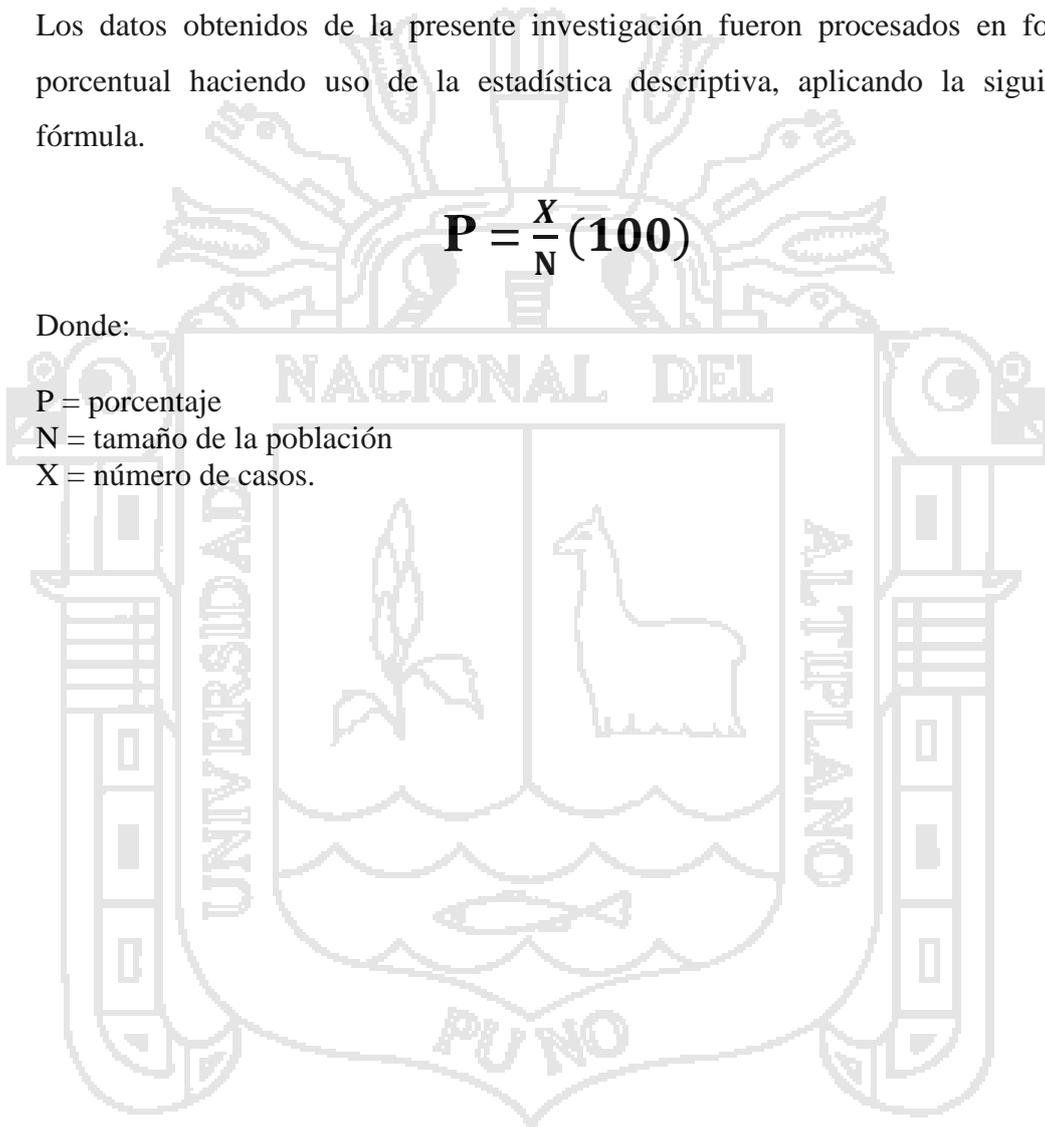
$$P = \frac{X}{N} (100)$$

Donde:

P = porcentaje

N = tamaño de la población

X = número de casos.



## CAPÍTULO IV

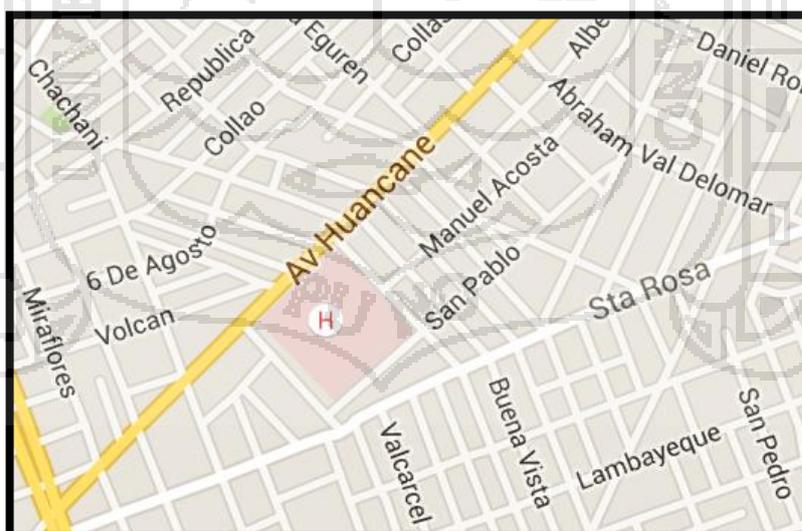
### CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

#### AMBITO DE ESTUDIO:

La presente investigación se llevó a cabo en los servicios de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, el cual está ubicado en la carretera Huancané km 2. Los servicios que ofrece a la población urbana y rural son de atención ambulatoria y hospitalaria, ofreciendo los siguientes servicios: Cirugía A, Cirugía B, U.C.I, Medicina, Neonatología, Pediatría, Gineco-obstetricia, Emergencia, Sala de operaciones, CENEX, consultorios externos y los diferentes programas.

El área de hospitalización cuenta con un total de 95 enfermeras entre nombradas y contratadas por CASS. El turno de trabajo en el servicio de hospitalización son tres turnos, teniendo cada uno de ellos una duración de 6 horas y en los turnos de guardia diurna y nocturna de 12 horas: Primer turno (mañana) de 7 am a 1 pm, segundo turno (tarde) de 1 a 7 pm. y el tercer turno (noche) desde la 7 pm. hasta las 7 am., por la realización de los turnos se da 2 o 3 días de descanso.

#### Croquis:



#### Leyenda:

H: Hospital Carlos Monge Medrano

## CAPÍTULO V

## EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

## 5.1 RESULTADOS:

OG

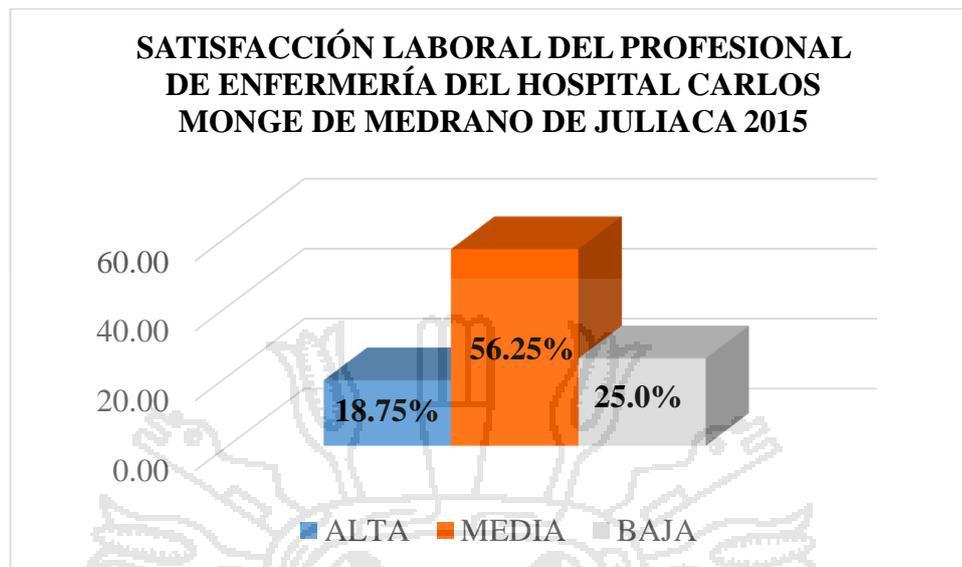
## CUADRO 1

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA, 2015**

SATISFACCION LABORAL	TOTAL	
	N°	%
ALTA	15	18.75
MEDIA	45	56.25
BAJA	20	25.00
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.

GRÁFICO 1



Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.

El cuadro N°01 muestra el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería. Donde se observa que el 56.25% presenta nivel de satisfacción laboral media, es decir ni satisfacción ni insatisfacción, seguido del 25% que tienen baja satisfacción laboral y el 18.75% de los profesionales presenta alta satisfacción laboral.

OE1

## CUADRO 2

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO EN RELACIÓN A LAS  
CONDICIONES FÍSICAS, REMUNERACIÓN Y POLÍTICAS  
ADMINISTRATIVAS, JULIACA - 2015.**

INDICADORES	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>CONDICIONES FÍSICAS</b>	12	15	52	65	16	20	80	100
<b>REMUNERACIÓN</b>	22	28	38	47.5	20	25	80	100
<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>	13	16	45	56.3	22	27.5	80	100

Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.

El cuadro N° 02 muestra la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería respecto a las condiciones físicas en el ambiente de trabajo, remuneración y las políticas administrativas. En cuanto a las condiciones físicas en el ambiente de trabajo se observa que el 65% del profesional de enfermería presenta un nivel de satisfacción laboral media, seguido de un 20% que tienen baja satisfacción laboral y solo el 15% que presenta una alta satisfacción. Respecto a la remuneración, se observa que el 47.5% presenta nivel de satisfacción laboral media, seguido del 27.5% que tienen alta satisfacción y solo el 25% presenta baja satisfacción. En cuanto a las políticas administrativas, se observa que el 56.25% presenta nivel de satisfacción laboral media, 27.5% tiene baja satisfacción y el 16.25% presenta alta satisfacción laboral.

OE2

**CUADRO 3**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO RESPECTO A LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESARROLLO PERSONAL,  
JULIACA - 2015**

INDICADORES	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	10	12.5	<b>53</b>	<b>66.25</b>	17	21.25	80	100
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	18	22.5	<b>51</b>	<b>63.75</b>	11	13.75	80	100

Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.

El cuadro N°03 muestra la satisfacción laboral del profesional de enfermería respecto a las relaciones interpersonales y el desarrollo personal, en cuanto a las relaciones interpersonales se observa que el 66.25% presenta un nivel de satisfacción laboral media, seguido del 21.25% que tiene baja satisfacción laboral y el 12.5% presenta alta satisfacción. Respecto al desarrollo personal, se observa que el 63.75% presenta satisfacción laboral media, el 22.5% tiene alta satisfacción laboral y el 13.75% presenta baja satisfacción.

OE3

## CUADRO 4

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO RESPECTO AL  
DESEMPEÑO DE TAREAS Y LA RELACIÓN CON LA AUTORIDAD,  
JULIACA - 2015.**

INDICADORES	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>	20	25	<b>50</b>	<b>62.5</b>	10	8	80	100
<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>	14	17.5	<b>51</b>	<b>63.75</b>	15	18.75	80	100

Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.

El cuadro N°04 se observa la satisfacción laboral del profesional de enfermería respecto al desempeño de tareas en el ambiente de trabajo y la relación con la autoridad. En cuanto al desempeño de tareas se evidencia que el 62.5% presenta un nivel de satisfacción laboral media, seguido del 25% que presenta alta satisfacción laboral y un 8 % presenta baja satisfacción. Respecto a la relación con la autoridad, se observa que el 63.75% presenta nivel de satisfacción laboral media, el 18.75% tiene baja satisfacción y un 17.5% presenta alta satisfacción.

## 5.2 DISCUSIÓN:

Los hallazgos del presente estudio permitieron determinar los siguientes resultados que representan la evidencia científica, que a continuación se especifica:

En el cuadro 1, se evidencia que la mayoría de los profesionales de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, presento una satisfacción laboral media, seguida de la baja satisfacción laboral, y en menor porcentaje una alta satisfacción laboral.

Según el estudio realizado por Vásquez (2007), en el cual llego a la conclusión acerca de la satisfacción laboral que más de la mitad de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en el cual destacan los factores desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos, por lo tanto existen similitudes en los resultados hallados de este trabajo.<sup>6</sup> Asimismo Dorado (2008), obtuvo que más de la mitad de enfermeras del hospital de Puno y Juliaca se encuentran medianamente satisfechas, en mínimo porcentaje insatisfechos y satisfechos.<sup>13</sup>

Medina (2007), realizó un estudio titulado satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Manuel Nuñez Butrón, Puno en el año 2007. Cuyo resultados fueron que el profesional de enfermería en mayor porcentaje tienen insatisfacción laboral, una cuarta parte expresan sentimientos neutrales (ni satisfacción, ni insatisfacción) y la tercera parte de enfermeras se encuentran satisfechas.<sup>12</sup>

En el estudio en mayor porcentaje los profesionales de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la baja satisfacción, es decir presentan satisfacción en algunos aspectos tales como la remuneración, desarrollo personal y el desempeño de tareas e insatisfacción en aspectos como las condiciones físicas en el ambiente de trabajo, las políticas administrativas, las relaciones interpersonales y las relaciones con la autoridad. Diversos autores refieren que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que los empleados perciben su trabajo. Al respecto Stephen, P. (1999), define la satisfacción laboral “como la actitud del individuo hacia su puesto de trabajo en lo referente a: interacción con los compañeros de trabajo y jefes; condiciones de trabajo, cumplimiento de reglas y políticas de organización”.<sup>15</sup>

Por otro lado existen diversos estudios que coinciden que la insatisfacción se debe a las malas condiciones físicas, la remuneración inadecuada, a la falta de reconocimiento profesional, a las pocas posibilidades de promoción y de formación, a la tensión en las relaciones interpersonales, la escasa autonomía, a las tareas rutinarias y a una autoridad extrema. <sup>6</sup> Robbins (1994), Feldman y Arnold (1995) además afirman que los factores relacionados con la personalidad del empleado, y con la función que desempeña también intervienen en la percepción que el profesional tiene sobre su bienestar, y sobre el agrado con el que desempeña su función.<sup>5,4</sup>

Respecto a las condiciones físicas en el ambiente de trabajo, la remuneración y a las políticas administrativas. Se obtuvo; en el estudio de Vásquez que el factor condiciones físicas y/o confort, presenta niveles de satisfacción media que oscilan entre alta y baja, de los cuales los aspectos que están relacionados al nivel alto son la distribución física, comodidad y confort del ambiente de trabajo y los aspectos relacionados al nivel bajo de satisfacción a la falta de recursos e inmuebles para la realización de sus labores, en cuanto al factor beneficios laborales encontró que menos de la mitad de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, por lo que se encontró similitud con el estudio, ya que predomina el nivel medio de satisfacción. Así mismo obtuvo que menos de la mitad de los profesionales de enfermería en cuanto a las políticas administrativas se encuentran medianamente satisfechas con tendencia a la insatisfacción en los aspectos relacionados con el horario de trabajo y el escaso reconocimiento al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, encontrando similitud con el presente estudio.<sup>6</sup> Camacho (2001), en su estudio, el resultado de los datos estadísticos sobre el grado de satisfacción del personal de enfermería según el ambiente físico de trabajo, se obtuvo que en relación a la dotación de material y al área de descanso estar poco satisfechos; con respecto al ambiente físico menos de la mitad, respondieron estar poco satisfecho.<sup>9</sup> Medina (2007), refiere que en cuanto a la dimensión que encuentran mayor satisfacción el profesional de enfermería es el sueldo actual, por otro lado refiere que presentan insatisfacción más de la mitad de enfermeras(os) en cuanto a las oportunidades de ascenso y una cuarta parte en el cual se encuentran medianamente satisfechas.<sup>12</sup>

En el presente estudio se encontró que la mayoría de los profesionales de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la insatisfacción en cuanto a las condiciones físicas en el ambiente de trabajo, ya que un porcentaje significativo considera que la comodidad en el ambiente de trabajo no es inigualable, asimismo no existen las comodidades para un buen desempeño en las labores diarias (Anexo 06). Por lo que se debe destacar que las condiciones físicas es una preocupación primordial de los profesionales de enfermería por ser medios que facilitan el desarrollo de las labores cotidianas siendo un indicador de eficiencia en el desempeño que beneficia la calidad de atención. En cuanto a la remuneración presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la alta satisfacción laboral, los ítems están relacionados con la aceptabilidad del sueldo, sin que ello necesariamente permita cubrir sus expectativas económicas, la cual se refleja esencialmente en la satisfacción de las necesidades básicas e influye en lo que debe dar por su trabajo y por ende en la productividad del mismo, por otro lado se encuentra que un porcentaje significativo de insatisfacción laboral en el que consideran que el sueldo es bajo en relación al trabajo que realiza el profesional de enfermería (Anexo 06). Al respecto Robbins S. (1987) señala que las personas desean sistemas de sueldos justos, definidos y acordes a sus expectativas. Cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales, y los niveles de sueldo en la comunidad, es posible que haya satisfacción.<sup>5</sup> En relación a las políticas administrativas se encontró que la mayoría de los profesionales de enfermería, presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la baja satisfacción, los ítems con mayor insatisfacción están relacionados a la falta de reconocimiento por parte de la institución por el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, por otro lado presentan mayor satisfacción en relación al horario de trabajo en el cual al profesional de enfermería no le resulta incómodo (Anexo 06), sabemos que salud se caracteriza por tener un horario de trabajo muy agotador, ya que existe el trabajo por turnos y que se realiza permanente o frecuentemente fuera de las horas de trabajo regulares diurnas. Cada tipo de turnos tiene ventajas e inconvenientes y se asocia a diferentes efectos en el bienestar, la salud, la vida social y el rendimiento laboral del profesional de enfermería. Al respecto Locke (1976), señala que el individuo espera el reconocimiento por el trabajo realizado y las promociones son una manera de gratificación que guarda relación con las aspiraciones personales y

valores, como también la percepción de equidad y justicia, por lo tanto tienen gran influencia en la satisfacción laboral.<sup>21</sup> Asimismo Robbins S. (1987) señala que, si en la opinión de los empleados la compensación y los estímulos son justos y racionales, aumentara el nivel de satisfacción y si, son injustos los empleados presentarían insatisfacción al respecto, al igual que en el presente estudio con tendencia a la insatisfacción.<sup>5</sup>

Respecto a las relaciones interpersonales y al desarrollo personal se encontró que en el estudio realizado por Camacho (2001), el resultado de acuerdo a la relación interpersonal, se obtuvo que en relación al trabajo realizado menos de la mitad del personal contestaron estar muy satisfecho.<sup>9</sup> Por otro lado el estudio realizado por Vásquez (2007), obtuvo que más de la mitad del profesional de enfermería, se encuentran medianamente satisfechos, con tendencia al nivel alto de satisfacción referente a las relaciones interpersonales, en la cual comprende los aspectos relacionados al agrado de trabajar con sus compañeros y al entorno laboral creado por ellos.<sup>6</sup> Así mismo obtuvo que más de la mitad del profesional de enfermería, se encuentran medianamente satisfechos con tendencia al nivel alto de satisfacción referente al desarrollo personal. Medina (2007), en su estudio encontró que la interacción con sus compañeros de trabajo más de la mitad son las que mayor satisfacción produce al profesional de enfermería, y una tercera parte expresan sentimientos neutrales con tendencia a la satisfacción, ya que los profesionales de enfermería perciben a sus compañeros como activos en su trabajo, serviciales, listos y responsables<sup>12</sup>, por lo que se encuentra variación en los resultados hallados en el cual predomina el nivel medio de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería con tendencia a la insatisfacción, ya que los profesionales de enfermería sienten que el ambiente creado por los compañeros no es el ideal.

En el estudio un gran porcentaje de los profesionales de enfermería, presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la insatisfacción respecto a las relaciones interpersonales, los ítems están relacionados a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud y el ambiente laboral creado por ellos en el cual consideran que no es el ideal, siendo importante porque cuando el profesional se siente a gusto, su contribución es mayor, permitiendo la confianza, credibilidad y responsabilidad en el grupo. Así mismo podemos mencionar que un 24% tiene satisfacción baja y considera que debe existir distancia con las personas

que trabaja (Anexo 06). Por lo cual el estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. En cuanto al desarrollo personal presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la alta satisfacción, en el cual cabe mencionar que un porcentaje significativo tiene dicha satisfacción, en lo relacionado a las sensaciones de bienestar que experimentan al hacer el trabajo y el gusto por los resultados que les generan realización personal y profesional, por lo cual los profesionales de enfermería consideran que el trabajo que realizan es útil y produce satisfacción (Anexo 06). Según Brito Challa, el desarrollo personal es una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiendo que el individuo conozca más de sí mismo y de sus compañeros de grupo de trabajo. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades, que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.<sup>37</sup>

Respecto al desempeño de tareas en el ambiente de trabajo y la relación con la autoridad, se encontró en el estudio realizado por Vásquez (2007), obtuvo que más de la mitad del profesional de enfermería, se encuentran medianamente satisfechos, con tendencia al nivel alto de satisfacción, referente al desempeño de tareas, asimismo se encuentran medianamente satisfechas, con tendencia al nivel alto de satisfacción referente a la relación con la autoridad, por lo que no se encuentra variación en los resultados hallados en el cual predomina el nivel medio de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería con tendencia a la alta satisfacción.<sup>6</sup> Kallaccaca (2007), en su estudio encontró, respecto al trabajo actual que realizan que más de la mitad es la que mayor satisfacción produce al profesional de enfermería, y en menor porcentaje expresan sentimientos neutrales con tendencia

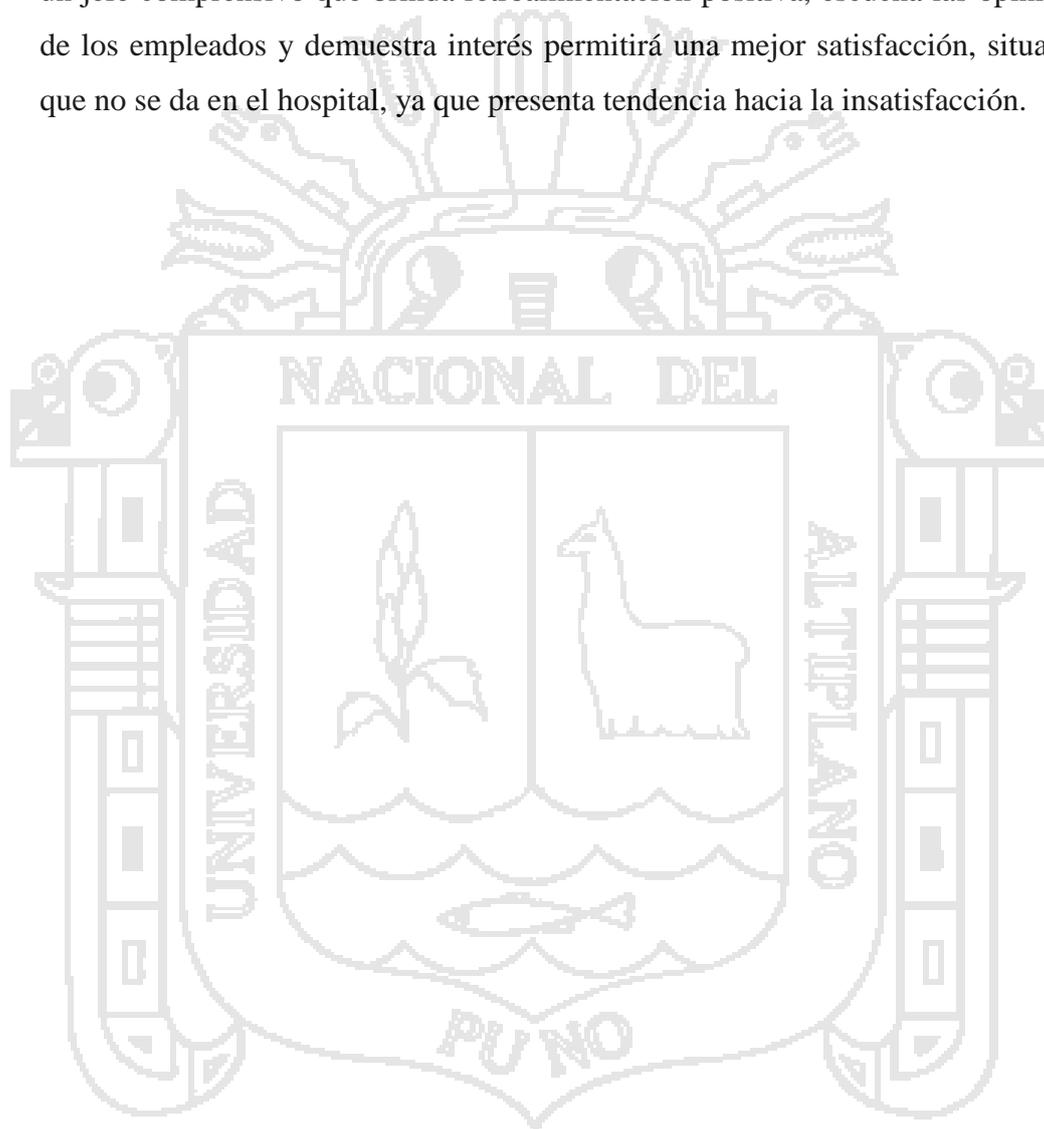
a la satisfacción, en cuanto a la supervisión recibida menos de la mitad expresan sentimientos neutrales y se encuentran insatisfechos.<sup>12</sup>

En el estudio respecto al desempeño de tareas un gran porcentaje presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la alta satisfacción, en lo relacionado a la labor que se realizan los profesionales de enfermería dentro del ambiente de trabajo, en la cual el profesional se siente útil y complacido con la labor que realiza evidenciándose vocación e identidad en los profesionales, por otro lado se encuentra que un 26% tiene baja satisfacción, ya que no le da importancia a las tareas que realiza en el trabajo (Anexo 06). Además el trabajo en el empleo es definido como los sentimientos que el empleado tiene el trabajo en sí mismo, en la cual los empleados tienden a preferir trabajos que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo están desempeñando, teniendo en cuenta que los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, creando frustración y sensación de fracaso, si estas condiciones son de reto moderado, la mayoría de los empleados experimentarían satisfacción, y si se ponen el esfuerzo dedicado a las tareas específicas en el trabajo superarían cualquier forma de obstáculo entre ellos y su objetivo, alcanzando de esta forma satisfacción.

Por otro lado respecto a la relación con la autoridad presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la baja satisfacción, en la cual se identifica que un gran porcentaje casi el total de entrevistadas de acuerdo a los ítems tienen una apreciación negativa del profesional acerca de la relación con su jefe inmediato, en la cual evidencian no tener una relación cordial, y la poca valoración del esfuerzo del profesional de enfermería por su trabajo (Anexo 06). Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder.

House y Dessesley (1974) señalan que “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente

de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.<sup>42</sup> Teniendo en cuenta todo ello se puede decir que la efectividad del supervisor dependerá de su capacidad para interactuar con el personal de enfermería, en ese entender el comportamiento del supervisor es uno de los principales determinantes para el bienestar en el ambiente laboral, de manera que un jefe comprensivo que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mejor satisfacción, situación que no se da en el hospital, ya que presenta tendencia hacia la insatisfacción.



## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en el presente estudio, permiten llegar a las siguientes conclusiones:

**1. PRIMERA:** Los profesionales de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, se encuentran medianamente satisfechos, con tendencia a la insatisfacción en aspectos como las condiciones físicas, las políticas administrativas, las relaciones interpersonales y relaciones con la autoridad, y satisfechos respecto a la remuneración, desarrollo personal y el desempeño de tareas.

**2. SEGUNDA:** Un porcentaje elevado de profesionales de enfermería se encuentra medianamente satisfecho respecto a las condiciones físicas, con tendencia a la insatisfacción, consideran que existe insuficiente comodidad en el ambiente de trabajo, así como escaso material inmobiliario para realizar la atención al usuario. En cuanto a la remuneración presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la alta satisfacción en lo relacionado a la aceptabilidad del sueldo, sin que ello necesariamente permita cubrir sus expectativas económicas, la cual se refleja esencialmente en la satisfacción de las necesidades básicas e influye en lo que debe dar por su trabajo y por ende la productividad del mismo. En cuanto a las políticas administrativas se encontró que la mayoría de los profesionales presentan satisfacción media con tendencia a la baja satisfacción principalmente relacionado a la falta de reconocimiento por parte de la institución.

**3. TERCERA:** Un porcentaje altamente significativo manifiesta tener satisfacción media, con tendencia a la insatisfacción en cuanto a las relaciones interpersonales, en lo relacionado a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud y el ambiente creado por ellos, poniendo en riesgo el logro de los objetivos institucionales; el estilo de trabajo por lo general es un asunto actitud, una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. En cuanto al desarrollo personal presentan satisfacción media, con tendencia a la alta satisfacción, por lo cual los profesionales consideran que el trabajo que realizan es útil y les produce satisfacción.

**4. CUARTA:** Respecto al desempeño de tareas un gran porcentaje presenta satisfacción media, con tendencia a la alta satisfacción, relacionado con la labor dentro del ambiente de trabajo, en la cual el profesional se siente útil y complacido con la labor que realiza, evidenciándose vocación e identidad. Respecto a la relación con la autoridad presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la baja satisfacción, en la cual se identifica que un gran porcentaje tienen una apreciación negativa acerca de la relación con su jefe inmediato, esta reacción de los trabajadores hacia su supervisor depende usualmente de las características del trabajador , así como de las características del supervisor.



## RECOMENDACIONES

Motivo de los resultados obtenidos de la investigación realizada se presenta las siguientes recomendaciones.

### A LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO:

- A través de la unidad de gestión de calidad evaluar permanentemente la satisfacción laboral tanto de los profesionales de enfermería como de todos los trabajadores de salud, a fin de potenciar estrategias de motivación, asimismo identificar y fortalecer acciones en principio de mejorar la satisfacción laboral del profesional mediante estímulos.

### AL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA:

- Implementar el proceso de gestión de recursos humanos, que considere estrategias orientadas a superar los factores que se encuentran con baja satisfacción laboral.
- Participar en el Plan Operativo Institucional a fin de incrementar el presupuesto para la adquisición de material logístico que permita a los profesionales facilitar su trabajo y generar un desempeño óptimo, así mismo gestionar el pago adicional del trabajo fuera del horario establecido de los profesionales de enfermería.
- Mejorar actitudes a través de talleres motivacionales como: “Desarrollando estrategias Comunicativas”, “El Estrés en el Ámbito Laboral”, “La Motivación como Herramienta para Alcanzar el Éxito”, “Liderazgo ¿El Líder Nace o se Hace?” y “Satisfacción Laboral: Un Reto Difícil”, el desarrollo de estos temas permitirá el manejo de conflictos de manera permanente la calidad de las relaciones interpersonales entre cada profesional y sus superiores, el clima organizacional así como la confianza, el respeto y la consideración.
- El profesional de enfermería debe tener acceso al departamento de psicología, para lograr un entorno laboral y un ambiente en general cómodo y acogedor; pues el profesional pasa la tercera parte de su vida en la institución.

- Fortalecer la calidad profesional mediante la capacitación y actualización permanente, que a su vez sirve de estímulos para los mismos profesionales.
- La actitud laboral y el desempeño deben ser calificadas, para poder otorgar premios por hacer su trabajo a través de programas de incentivos y reconocimientos, ya sea en forma de elogios o una compensación económica que los haga sentirse reconocidos.



**REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

1. Yang F, Chang C. Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*; 2008.
2. Lu H, While A, Barriball K. Job satisfaction among nurses: a literature review. In *International Journal of Nursing Studies*.; 2005. p. 227.
3. Lu H, While A, Barriball K. Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. In *International Journal of Nursing Studies*.; 2007. p. 574-588.
4. Robbins S. *Comportamiento organizacional*. : Prentice-Hall. ; 1994.
5. Feldman A. Personality types and career patterns: some empirical evidence on Holland's Model. In *Canadian Journal of Administrative Science*.; June 1995. p. 35 (2), 192-210.
6. Vasquez S. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis de licenciatura]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.
7. Olivar C, González S, Martínez M. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias. In.: *Aten Primaria*; 1999. p. 24:352-359.
8. Miñarro I, Bruguera J, Verdú I, Díaz MA. La satisfacción laboral en el Hospital Asepeyo-Sant Cugat del Vallès. In.: *Gest Hosp*. 2002. p. 13: 26-30.
9. Camacho, V, Simoza, J. y Gómez, X. Satisfacción laboral de las enfermeras(os) en su dimensión: Rotación Interna, en las unidades de cuidados del hospital "Dr. Adolfo Prince Lara. [Tesis de licenciatura]; Puerto Cabello Edo; 2001.
10. Hurtado C. "Relación entre la satisfacción laboral del profesional de enfermería con la calidad de atención directa". [Tesis de licenciatura]. Aragua; 2001

11. Torres C. La satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital Edgardo Rebagliatti y Hospital Dos de Mayo durante su ejercicio profesional. Lima, Perú. [En línea]; 2008 [Acceso 15 de diciembre del 2014. Disponible en: <http://ri.bi.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4651/1/01-TESIS.WY9.A18.pdf>
12. Medina N. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Manuel Nuñez Butrón, [Tesis de licenciatura]. Puno. Universidad Nacional del Altiplano; 2007.
13. Dorado B. Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas en hospitales Puno-Juliaca.[Tesis de licenciatura]. Puno - Juliaca. Universidad Nacional del Altiplano; 2008.
14. Cahuaya E. Clima organizacional y su relación con el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Manuel Nuñez Butrón.[Tesis de licenciatura].Puno. Universidad Nacional del Altiplano; 2004.
15. Stephen P. Comportamiento Organizacional. 1999th ed. México.: Pearson Educación.; 1999.
16. Chiavenato I. Administración de los recursos Humanos.5ª ed. Colombia: Mc Graw Hill.; 2000.
17. Strauss F. Desafío y respuesta. 2ª ed. Buenos Aires: Losada; 1995.
18. Gordon J. La evolución social. 2ª ed. España. Alianza E; 1996.
19. Miceli C. Es posible humanizar la atención de enfermería al paciente en estado crítico.: Actual Enfer.; 1991.
20. Callan H. Etiología de la sociedad. 2ª ed. México: Fondo de cultura económica.; 1973.
21. Locke E. La Naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. Chicago: Rand MacNally Collage; 1979
22. Wright H. Estimulación Laboral. México.: Taurus; 1990.

23. Sundstrong Y. Ambiente físico en la Organización. 2ª ed. Madrid.: Alianza, S.A.; 1986.
24. Beergh G., Newman J. Job stres, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature. *Perssonel Psychology* [En línea].; 1992 [Acceso 23 de diciembre del 2014 . Disponible en: [http://scielo.iscii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0456-546X2011000500006](http://scielo.iscii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0456-546X2011000500006)
25. Holland N. Análisis de la conducta. Mexico:Trillas; 1993.
26. Porter B., Lawler E. Factores Organizacionales. Barcelona.: Herder; 1988, p.87.
27. Meyer M, Tett Y. Las Organizaciones: comportamiento, estructura y proceso United Stated: Addison-Wesley Iberoamericana; 1993.
28. Carsten S. Metodología de trabajo Científico. Colombia: Gráfica Luz.; 1997.
29. Stephen R. Comportamiento Organizacional. 6a ed. Mexico: Pretince may Hispanoamerica; 2003.
30. Salvo, C. Estrés laboral, extralaboral y síntomas psicósomáticos en la mujer enfermera. [En línea]. Chile: Ciencia y enfermería; 1996 [Acceso 27 de diciembre del 2014. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532003000200006&lng=en&nrm=iso&#18](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532003000200006&lng=en&nrm=iso&#18).
31. Organización Mundial de Salud. Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera; 2014.
32. Gonzales M. Comportamiento organizacional un enfoque latinoamericano. Mexico; 2001; 13(2)
33. Cavalcante J. Programa de Doctorat Qualitat y Procesos de Inovación Educativa. [Tesis doctoral]. Brasil: Universidad Autónoma de Barcelona; 2004
34. Härmä, M. Individual differences in tolerance to shiftwork: A review. *Ergonomics*. [Monografía en internet] Madrid: Enciclopedia de salud y

- seguridad en el trabajo; 1993 [Acceso 27 de diciembre del 2014]; 36 (101-109). Disponible en :  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/43.pdf>
35. Locke E. La Naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. Handbook of industrial and organizacional psicologica. 2ª ed. Chicago: Rand MacNally Collage; 1996.
  36. Servicios de Fundación AGA Khan. 100 consejos para una gestion mejor Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 1993.
  37. Challa B., Relaciones humanas ;1992.pag 112
  38. Lopez J. Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoria de Frederick Hereg. Revista de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005; 26(15)
  39. Ramos N. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivasde servicios de Salud.[Tesis de maestria] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003.
  40. Locke E. La Naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. Handbook of industrial and organizacional in psychology. Chicago.: Rand MacNally Collage; 1997. p. 271.
  41. Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. 5ª Edición. ed. México: Mc Graw Hill/ Interamericana; 1995.
  42. Wexley N. Conducta Organizacional y Psicología del Personal Mexico: Compañía Editorial Continental; 1990.
  43. Fernandez T, Paravic B. Nivel de satisfaccion laboral en enfermeras de Hospitales Publicos y Privados de la provincia de Concepción Chile.[Tesis de licenciatura]: Ciencia y Enfermeria.; 2003.



## ANEXO 01

## VARIABLE Y SU OPERACIONALIZACIÓN:

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA:

**Definición Conceptual:** El trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr esta satisfacción, que expresa una necesidad que puede o no ser satisfecha.

**Definición Operacional:** Comprende la disposición de atención del profesional de enfermería que labora en el hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, con base a las condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, realización personal, desempeño de tarea y la relación con la autoridad.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS
Satisfacción laboral del Profesional de enfermería.	Condiciones físicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores.</li> <li>• El ambiente de trabajo es confortable.(ventilación, iluminación, entre otros)</li> <li>• La comodidad que ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.</li> <li>• En el ambiente físico donde trabaja, es cómodo.</li> <li>• Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).</li> </ul>	<p>Totalmente de acuerdo.</p> <p>De acuerdo.</p> <p>Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>Desacuerdo.</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>
	Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sueldo es muy bajo en relación a la labor que realiza.</li> <li>• Se siente mal con lo que gana.</li> <li>• Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.</li> <li>• Felizmente el trabajo permite cubrir las expectativas económicas.</li> </ul>	
	Políticas Administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente que da más de lo que recibe de la institución.</li> <li>• La sensación que tengo del trabajo es que me están explotando.</li> <li>• Le disgusta el horario.</li> <li>• El horario de trabajo resulta incómodo.</li> <li>• El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida</li> </ul>	

VAN...

...VIENEN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS
	Relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ambiente creado por los compañeros es el ideal para desempeñar las funciones.</li> <li>• Le agrada trabajar con los compañeros.</li> <li>• Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.</li> <li>• La solidaridad es una virtud característica en el grupo de trabajo.</li> </ul>	<p>Totalmente de acuerdo.</p> <p>De acuerdo.</p> <p>Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>Desacuerdo.</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>
	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser.</li> <li>• El trabajo permite desarrollarse personalmente.</li> <li>• Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.</li> <li>• Se siente feliz por los resultados que logro en su trabajo.</li> <li>• El trabajo le hace sentir realizado profesionalmente.</li> <li>• Haciendo el trabajo se siente bien consigo mismo.</li> </ul>	
	Desempeño de tareas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otro.</li> <li>• Las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia.</li> <li>• Se siento realmente útil con la labor que realiza.</li> <li>• El trabajo le aburre.</li> <li>• Se siente complacido(a) con la actividad que realiza.</li> <li>• Le gusta el trabajo que realiza.</li> </ul>	
	Relación con la Autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es grato la disposición de su jefe cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo.</li> <li>• Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</li> <li>• La enfermera(o) jefe es comprensiva(o).La relación que tiene con los superiores es cordial.</li> <li>• No se siento a gusto con mi enfermera(o) jefe.</li> <li>• La enfermera(o) jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo.</li> </ul>	

## ANEXO 02

## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## FACULTAD DE ENFERMERÍA

## ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO

Estimada(o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; es parte del estudio de investigación titulado “**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA, 2015**”, tiene como objetivo determinar la satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar la satisfacción y contribuir a la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

**Thalia Yandira Matamet Montuffar**

Bachiller en Enfermería

**DATOS GENERALES:**

**SERVICIO:** .....

**TIEMPO EN LA INSTITUCION:**..... **TIEMPO EN EL SERVICIO:**.....

**EDAD:** .....

**SEXO:**

**Instrucciones:**

- A continuación se presenta una serie de ítems a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.
- Se agradece sinceridad en sus respuestas ya que de ella dependerán los resultados de la investigación.
- Ante cualquier duda pregunte a quien aplica el cuestionario.

Gracias

<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
<b>TDA</b> =Totalmente de acuerdo	<b>DA</b> =De acuerdo	<b>I</b> = Indeciso			
<b>ED</b> =En desacuerdo	<b>TED</b> =Totalmente en desacuerdo.				
<b>ITEMS</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- La enfermera jefe es comprensivo (a).					
7.- Me siento mal con lo que gano.					
8.- Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.- El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, entre otros)					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.- Me disgusta mi horario.					
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20.- Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.- Mi trabajo me aburre.					
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.- En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30.- Me gusta el trabajo que realizo.					
31.- No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.(materiales y/o inmuebles)					
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.- La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 03

## PUNTAJE DEL CUESTIONARIO DE SATISACCIÓN:

Preguntas Positivas	5 4 3 2 1
Preguntas Negativas	1 2 3 4 5

N° ÍTEM	FACTORES	PUNTUACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Condiciones Físicas	5	4	3	2	1
2	Remuneración	1	2	3	4	5
3	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
4	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
5	Desempeño de tareas	5	4	3	2	1
6	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
7	Remuneración	1	2	3	4	5
8	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
9	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
10	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
11	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
12	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
13	Condiciones Físicas	5	4	3	2	1
14	Remuneración	5	4	3	2	1
15	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
16	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
17	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
18	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
19	Desempeño de tareas	1	2	3	4	5
20	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
21	Condiciones Físicas	5	4	3	2	1
22	Remuneración	5	4	3	2	1
23	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
24	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
25	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
26	Desempeño de tareas	1	2	3	4	5
27	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
28	Condiciones Físicas	5	4	3	2	1
29	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
30	Desempeño de tareas	5	4	3	2	1
31	Relación con la Autoridad	1	2	3	4	5
32	Condiciones Físicas	5	4	3	2	1
33	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
34	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
35	Desempeño de tareas	5	4	3	2	1
36	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1

## ANEXO 04

**CONSOLIDADO GENERAL DEL INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE  
LA “SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL  
HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA, 2015”**

N°	DATOS ESPECIFICOS							TOTAL
	CONDICIONES FÍSICAS	REMUNERACIÓN	RELACIONES INTERPERSONALES	DESARROLLO PERSONAL	DESEMPEÑO DE TAREAS	RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	
1	18	9	16	25	25	26	12	130
2	15	14	12	22	20	17	17	117
3	11	14	17	29	28	24	15	135
4	15	14	14	24	24	22	15	126
5	16	13	17	24	23	24	17	132
6	18	12	15	28	27	22	15	138
7	13	13	18	28	26	25	13	134
8	11	14	17	24	25	25	14	128
9	17	10	16	29	28	25	13	134
10	18	16	13	25	23	22	11	122
11	16	20	13	25	26	23	12	131
12	13	12	15	27	28	24	12	127
13	11	10	17	24	23	24	14	124
14	9	9	14	24	24	19	20	115
15	18	15	17	25	23	23	15	130
16	19	10	15	25	25	26	14	132
17	19	8	14	23	21	23	11	125
18	16	14	13	27	29	9	21	127
19	12	13	14	23	22	23	12	122
20	12	6	17	29	29	25	15	132
21	22	7	15	28	26	22	13	136
22	9	7	16	25	24	23	15	120
23	14	11	16	26	28	18	18	135
24	15	8	15	25	25	19	18	131
25	17	7	13	24	23	19	17	124
26	20	6	16	26	29	20	17	139
27	13	8	12	25	23	15	16	118
28	12	14	17	24	25	18	18	122
29	17	11	16	22	22	24	13	122
30	10	12	17	23	26	25	19	132
31	9	11	11	22	26	16	19	119
32	12	13	16	24	24	24	17	127
33	18	11	14	24	22	18	20	132
34	11	12	14	25	27	13	19	122
35	18	6	15	26	29	27	11	133
36	8	10	13	25	26	20	14	117
37	12	16	15	22	22	20	15	120
38	17	8	16	25	24	21	11	126
39	21	11	18	26	23	21	19	140
40	22	5	15	26	24	21	18	136

VAN...

## ...VIENEN

N°	DATOS ESPECIFICOS							TOTAL
	CONDICIONES FISICAS	REMUNERACION	RELACIONES INTERPERSONALES	DESARROLLO PERSONAL	DESEMPEÑO DE TAREAS	RELACION CON LA AUTORIDAD	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	
41	22	9	10	29	24	19	16	132
42	13	8	14	29	29	18	15	128
43	19	14	12	28	28	20	8	121
44	14	12	18	27	24	25	16	138
45	22	16	15	23	24	15	12	120
46	20	12	16	24	24	14	12	118
47	14	10	17	28	27	21	15	136
48	15	8	15	29	25	20	10	130
49	16	15	17	24	29	23	13	133
50	12	14	18	22	27	21	16	123
51	19	11	16	28	28	28	21	149
52	22	11	19	30	28	27	17	157
53	20	14	17	24	26	25	15	141
54	20	8	18	24	27	24	15	142
55	23	8	19	30	30	24	13	152
56	21	12	20	30	30	29	16	158
57	16	16	18	30	29	24	21	151
58	16	10	13	29	30	23	17	142
59	21	16	18	26	24	27	26	142
60	20	13	16	25	28	22	20	141
61	21	7	12	30	30	14	24	151
62	8	11	7	25	25	21	15	113
63	14	14	12	18	23	20	16	113
64	15	12	9	24	28	14	12	111
65	19	12	11	13	10	22	23	113
66	9	10	14	23	24	19	15	114
67	14	12	13	17	23	20	13	108
68	7	10	12	19	18	17	11	98
69	13	6	12	20	20	15	13	106
70	18	14	6	19	24	24	8	105
71	22	9	10	24	19	20	10	112
72	11	8	12	15	24	8	16	93
73	12	14	14	24	26	14	12	113
74	10	16	12	26	26	6	11	99
75	19	11	15	23	24	15	11	114
76	21	7	13	23	19	16	12	110
77	11	12	14	21	21	16	15	110
78	9	11	14	21	21	19	12	107
79	12	8	14	15	25	21	15	110
80	19	15	11	13	10	22	23	113

## ANEXO 05

**CUADRO DE FRECUENCIA POR ITEMS, ESCALA TIPO LICKERT  
MODIFICADO**

ITEMS	TDA	DA	I	ED	TED
1	12	31	5	23	9
2	18	28	5	17	12
3	11	30	14	21	3
4	20	42	8	8	1
5	45	29	2	3	1
6	21	31	8	15	5
7	6	22	15	24	13
8	15	33	7	19	6
9	21	47	5	4	3
10	25	44	1	6	4
11	30	43	4	1	2
12	14	38	15	10	3
13	8	30	8	25	9
14	3	19	12	32	14
15	3	16	20	30	21
16	3	16	12	33	16
17	6	15	12	32	15
18	28	42	3	7	0
19	9	12	6	33	20
20	5	23	25	21	6
21	12	21	14	28	5
22	5	19	12	32	12
23	4	16	6	40	14
24	24	37	4	8	7
25	25	46	1	5	3
26	4	5	7	31	33
27	14	52	3	6	5
28	12	34	14	13	7
29	23	45	6	2	4
30	32	40	6	0	2
31	8	15	15	23	19
32	2	32	10	22	14
33	33	28	9	5	5
34	29	44	4	1	2
35	23	49	2	4	2
36	12	26	15	15	12

## ANEXO 06

## CUADROS DE ANEXOS

## CUADRO 1

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO RESPECTO A LAS  
CONDICIONES FÍSICAS DE ACUERDO A ÍTEMS, JULIACA - 2015.**

ITEMS	ENUNCIADOS	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
		ALTA		MEDIA		BAJA		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
<b>1</b>	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	<b>43</b>	<b>54</b>	5	6.3	32	40	80	100
<b>13</b>	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, entre otros)	<b>38</b>	<b>48</b>	8	10	34	43	80	100
<b>21</b>	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	<b>33</b>	<b>41</b>	14	18	<b>33</b>	<b>41</b>	80	100
<b>28</b>	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	<b>46</b>	<b>58</b>	14	18	20	25	80	100
<b>32</b>	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.(materiales y/o inmuebles)	34	43	10	13	<b>36</b>	<b>45</b>	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.*

## CUADRO 2

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO RESPECTO A LA  
REMUNERACIÓN DE ACUERDO A ÍTEMS, JULIACA – 2015.**

ITEMS	ENUNCIADO	SATISFACCIÓN LABORAL							
		ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	29	36	5	6.3	46	58	80	100
7	Me siento mal con lo que gano.	28	35	15	19	37	46	80	100
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	22	28	12	15	46	58	80	100
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	24	30	12	15	44	55	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015*

## CUADRO 3

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO RESPECTO A LAS  
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE ACUERDO A ÍTEMS, JULIACA -  
2015.**

ITEMS	ENUNCIADO	SATISFACCIÓN LABORAL							
		ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
8	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.	25	31	7	8.8	48	60	80	100
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	19	24	20	25	51	64	80	100
17	Me disgusta mi horario.	47	59	12	15	21	26	80	100
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	54	68	6	7.5	20	25	80	100
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	10	13	9	11	61	76	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.*

## CUADRO 4

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO RESPECTO A LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES DE ACUERDO A ÍTEMS,  
JULIACA - 2015.**

ITEMS	ENUNCIADO	SATISFACCION LABORAL							
		ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	41	51	14	18	24	30	80	100
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	68	85	5	6.3	7	8.8	80	100
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	49	61	12	15	19	24	80	100
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	61	76	4	5	15	19	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.*

## CUADRO 6

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO RESPECTO AL  
DESARROLLO PERSONAL DE ACUERDO A ÍTEMS, JULIACA - 2015.**

ITEMS	ENUNCIADO	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
		ALTA		MEDIA		BAJA		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	63	79	8	10	9	11	80	100
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	69	86	1	1.3	10	13	80	100
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	70	88	3	3.8	7	8.8	80	100
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	71	89	1	1.3	8	10	80	100
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	68	85	6	7.5	6	7.5	80	100
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	73	91	4	5	3	3.8	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.*

## CUADRO 7

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO RESPECTO AL  
DESEMPEÑO DE TAREAS DE ACUERDO A ÍTEMS, JULIACA - 2015.**

ITEMS	ENUNCIADO	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
		ALTA		MEDIA		BAJA		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	74	92.5	2	2.5	4	5	80	100
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	73	91.3	4	5	3	3.75	80	100
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	53	66.3	6	7.5	21	26.25	80	100
26	Mi trabajo me aburre.	64	80	7	8.75	9	11.25	80	100
30	Me gusta el trabajo que realizo.	72	90	6	7.5	2	2.5	80	100
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	72	90	2	2.5	6	7.5	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.*

## CUADRO 8

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO RESPECTO A LA  
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD DE ACUERDO A ÍTEMS, JULIACA -  
2015.**

ITEMS	ENUNCIADO	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
		ALTA		MEDIA		BAJA		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
6	La enfermera jefe es comprensiva.	52	65	8	10	20	25	80	100
12	Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	52	65	15	18.75	13	16.25	80	100
20	Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.	28	35	25	31.25	27	33.75	80	100
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	11	13.8	3	3.75	66	82.5	80	100
31	No me siento a gusto con mi enfermera jefe	42	52.5	15	18.75	23	28.75	80	100
36	La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	38	47.5	15	18.75	27	33.75	80	100

*Fuente: Encuesta aplicada al Profesional de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015.*