

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**

**FACULTAD DE EDUCACION**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE  
PUERTO MALDONADO, 2017”**

Tesis presentada por la estudiante

ROLDÁN CASTILLO, KARLA ALCIRA

Para optar al Título Profesional de Licenciada  
en Enfermería

Asesora: Dra. Lastenia Cutipa Chávez

PUERTO MALDONADO, PERÚ

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



---

**“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE  
PUERTO MALDONADO, 2017”**

---

Tesis presentada por la estudiante

ROLDÁN CASTILLO, KARLA ALCIRA

Para optar al Título Profesional de Licenciada  
en Enfermería

Asesora: Dra. Lastenia Cutipa Chávez

PUERTO MALDONADO, PERÚ

2019

## PRESENTACIÓN

Doctor

Fredy Dueñas Linares

Decano de la Facultad de Educación

Señores docentes miembros del Jurado.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, pongo en vuestra consideración el proyecto de tesis intitulada "SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2017"; con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Esperando que el estudio contribuya en el conocimiento de la realidad sanitaria.

La Autora.

## DEDICATORIA

A mi familia, a mi madre y mi padre por su apoyo, su confianza y su amor que me ha motivado a seguir adelante

A las personas que han logrado ser significativas en mi vida, a mis amigas,  
a mis futuras colegas....

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme dado la vida  
Y la posibilidad de forjarme como profesional

A los docentes de la UNAMAD,  
por haberme formado profesionalmente

A mi familia por apoyarme siempre

A las personas que han  
colaborado con el presente estudio

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
RESUMEN .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	1
1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	3
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.4 VARIABLES .....	3
1.4.1 VARIABLE IMPLICADA.....	3
1.4.2 VARIABLES NO IMPLICADAS .....	3
1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	4
1.5.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE IMPLICADA .	4
1.5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES NO IMPLICADAS .....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES .....	7

2.1.1	A NIVEL INTERNACIONAL .....	7
2.1.2	A NIVEL NACIONAL .....	14
2.1.3	A NIVEL LOCAL .....	16
2.2	MODELO TEÓRICO DE ENFERMERÍA .....	16
2.3	BASES TEÓRICAS .....	17
2.3.1	SATISFACCIÓN LABORAL .....	17
2.3.4	NECESIDADES BASICAS SEGÚN MASLOW .....	21
1.	Necesidades fisiológicas .....	21
2.	Necesidades de seguridad .....	21
3.	Necesidades de afiliación.....	21
4.	Necesidades de reconocimiento .....	22
5.	Necesidades de autorrealización.....	22
2.3.5	ACTITUD DEL TRABAJADOR .....	22
2.3.6	DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL ...	23
2.4	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	24
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....		25
3.1.	TIPO DE ESTUDIO.....	25
3.1.1	DESCRIPTIVO .....	25
3.2.	DISEÑO DEL ESTUDIO .....	25
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	26
3.3.1	POBLACIÓN MUESTRAL.....	26
3.3.2	CRITERIOS DE INCLUSIÓN .....	26
3.3.3	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	26
3.4	MÉTODOS Y TÉCNICA .....	26
3.4.1	MÉTODO.....	26
3.4.2	TÉCNICA .....	26

3.4.3 INSTRUMENTO .....	26
3.4.4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	27
3.5 PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	27
3.5.1 PROCEDIMIENTO DE RECOJO DE DATOS .....	27
3.5.2 TRATAMIENTO DE LOS DATOS .....	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	28
CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES .....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76



## RESUMEN

El Estudio denominado “SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2017”, se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción con el trabajo del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Tuvo un muestreo no probabilístico intencionado, correspondiendo una muestra igual a la población de 85 Licenciadas en Enfermería, se aplicó como instrumento la Escala de satisfacción laboral (Escala General de Satisfacción), elaborado por Warr, Cook y Wall.

Los resultados muestran que el nivel de satisfacción con el trabajo del personal de enfermería del Hospital “Santa Rosa” de Puerto Maldonado es satisfactorio en un 46.77%. Las características generales de la población en estudio, según su edad se aprecia que la mayoría del personal de enfermería están entre una edad de 35 a 40 años con un 27.42%, como también se ve que respecto a su género en su mayoría son mujeres con un 85.48%, y en función a los años de servicio tenemos un 90.32% de personal de enfermería que tiene de un año a menos 20 años y finalmente el personal de enfermería esta mayormente en el área de medicina (17.74%), en segundo lugar el servicio de “ Observación de emergencia”(11.29%) y en tercer lugar como traumatología y cirugía ambas con un 9.68%.

El nivel de satisfacción intrínseca con el trabajo del personal de enfermería del Hospital “Santa Rosa” de Puerto Maldonado es satisfecho en un 45.16% y la satisfacción extrínseca muestra que el trabajo del personal de enfermería es moderadamente satisfactorio en un 33.87%.

**Palabras clave:** *satisfacción laboral, enfermeras, extrínseca, intrínseca.*

## SUMMARY

The study called "LABOR SATISFACTION OF THE NURSING STAFF OF SANTA ROSA HOSPITAL OF PUERTO MALDONADO, 2017" was carried out with the objective of determining the level of satisfaction with the work of the nursing staff of the Santa Rosa Hospital of Puerto Maldonado. It had an intentional non-probabilistic sampling, corresponding to a sample equal to the population of 85 Nursing Graduates, the instrument used was the Labor Satisfaction Scale (General Satisfaction Scale), developed by Warr, Cook and Wall.

The results show that the level of satisfaction with the work of the nursing staff of the Hospital "Santa Rosa" of Puerto Maldonado is satisfactory in 46.77%. The general characteristics of the population under study, according to their age, shows that most of the nursing staff are between 35 and 40 years old with 27.42%, as it is also seen that with respect to their gender, they are mostly women with 85.48%, and depending on the years of service we have a 90.32% of nursing staff that has from one year to less than 20 years and finally the nursing staff is mostly in the area of medicine (17.74%), in second place the service of "Emergency observation" (11.29%) and in third place as traumatology and surgery both with 9.68%.

The intrinsic level of satisfaction with the work of the nursing staff of the Hospital "Santa Rosa" of Puerto Maldonado is satisfied by 45.16% and the extrinsic satisfaction shows that the work of the nursing staff is moderately satisfactory at 33.87%.

**Key words:** *job satisfaction, nurses, extrinsic, intrinsic.*

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional hace alusión al ambiente reinante dentro de una institución, es decir cómo se sienten las personas que trabajan en una organización, por ello este ambiente puede resultar ser agradable o desagradable para trabajar, aunque también se reconoce como la cualidad o propiedad del ambiente general, que perciben o experimentan los miembros de la organización, las cuales puede ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento (1). Sin embargo, la satisfacción laboral, es decir la manera como se siente una persona en el lugar donde efectúa su trabajo tiene que ver con algunos aspectos del entorno, pero no son los únicos, sino que se suman otros aspectos como la remuneración, la relación laboral, las expectativas de las personas.

Por ello la satisfacción del trabajo resulta ser una preocupación constante ya que solo un personal que se siente a gusto en su lugar de trabajo, tiene un óptimo desempeño, debido a que sintoniza con la visión y misión de la organización a la cual pertenece.

La importancia del estudio radica en la necesidad que tienen los gestores de las organizaciones respecto a información sobre la satisfacción, no solo de sus clientes o usuarios sino también de las personas que trabajan en sus organizaciones, pues es precisamente el capital humano el que dinamiza una organización, el que constituye su fortaleza o su debilidad.

En salud, estos aspectos cobran relevancia, especialmente si se trata del trabajo que se efectúa en los establecimientos de salud como en el presente caso. El Hospital es un lugar donde se hace trabajo de diagnóstico, tratamiento y recuperación de la salud, las personas que acuden a esta institución lo hacen debido a que el equilibrio entre salud y enfermedad ha sido transgredido, por lo tanto, se hallan enfermas, y demandan retornar a la situación de salud. Las personas que hacen posible esto, pertenecen a varios grupos profesionales y técnicos, entre ellos los enfermeros, los que requieren para un mejor desenvolvimiento encontrarse satisfechos con su trabajo para tener un desenvolvimiento más exitoso.

En tal sentido el presente estudio tiene como objetivo describir la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017., el que de manera general está compuesto de cuatro capítulos, los que se detallan a continuación:

Capítulo I El Problema: Caracterización del problema, formulación del problema, objetivos: general y específicos, variables, operacionalización de las variables, justificación y consideraciones éticas.

Capítulo II Marco teórico: Antecedentes de estudio, modelo teórico de enfermería, bases teóricas y definición de términos.

Capítulo III Diseño metodológico: Tipo de estudio, diseño del estudio, población y muestra, métodos y técnica, procedimiento y tratamiento de los datos.

Capítulo IV: Resultados.

Finalizando la tesis con los resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográfica

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

Desde la perspectiva del funcionamiento de las organizaciones hace un tiempo atrás se ha dado importancia al capital humano y a su situación como parte de la dinámica organizacional.

Por ello se ha mirado la satisfacción como un indicador de calidad de los servicios brindados, así, desde el punto de vista del marketing, hace alusión a la relación entre el cliente y el producto que usa o adquiere, este término ha sobrepasado la empresa y se ha posicionado en todos los tipos de organizaciones, incluyendo las de salud, donde se ve a la satisfacción desde la arista del cliente, pero también del proveedor.

Precisamente el presente estudio está destinado a explorar la satisfacción del capital humano como las personas que dinamizan la organización o institución de salud.

Caballero Rodríguez, citando a Weinert indica que alguno de los fundamentos de esta nueva óptica, están relacionados a: “Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo, posibilidad de que exista una relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias, relación posible entre satisfacción y clima organizacional y una creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización” (2).

Cargallo estudio el tema, desde una visión empresarial, sin embargo, es importante resaltar que para ella existe un interés que va en aumento y que es parte de la responsabilidad social corporativa sobre “la necesidad de desarrollar una adecuada gestión de los recursos humanos” (3). Este concepto se aplica también a organizaciones como las de salud.

La importancia que cobra la satisfacción laboral ha sido objeto de estudio a partir del Ministerio de Salud, como proveedor más grande de salud en el Perú, al

respecto “menciona que la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada” (4).

Un estudio realizado en México por Fuentes Navarro sobre el tema, encontró que “los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto y esto se debe a que eran reconocidos en su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo fueron favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador” (5).

Por ello se hace necesario evaluar la satisfacción de las personas con respecto a su centro de trabajo, por ejemplo, cuando se habla de desempeño, cumplimiento de expectativas, etc. La satisfacción no es un tema aislado, se debe buscar en todas las organizaciones de modo que el trabajador se sienta a gusto en una determinada institución.

En el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, se brinda atención de salud a un grupo importante de personas que acuden por diversas situaciones, existen épocas en las cuales la cantidad de personas aumenta, la demanda sobrepasa las expectativas y los trabajadores, en especial las enfermeras se ven sobrecargadas, sumado a esto los recursos institucionales, la infraestructura, el equipamiento, los aspectos remunerativos, etc. Se suma a ello las condiciones en las cuales laboran, en un espacio acomodado, no adecuado para un hospital, de modo que el trabajo se torna agobiante en época de calor.

Estas condiciones de trabajo crean un espacio, en el cual las enfermeras se cuestionan respecto a la satisfacción que tienen con su trabajo, el cual se vuelve más complejo cuando se suman factores como la relación entre compañeros y con sus superiores, los que en ocasiones no son claros con los objetivos que se busca o no comprenden la situación particular del desempeño en cada área.

En el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, se ha podido verificar verbalizaciones relacionadas al di confort, la molestia y el fastidio, entre colegas enfermeras o de estas hacia sus usuarios, por lo que es necesario realizar estudios de investigación, de allí que surge la pregunta de investigación:

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Cómo es la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital “¿Santa Rosa” de Puerto Maldonado, 2017?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

- Caracterizar el nivel de satisfacción con el trabajo del personal de enfermería del Hospital “Santa Rosa de Puerto Maldonado”.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las características generales de la población en estudio
- Describir la satisfacción intrínseca con el trabajo del personal de enfermería del Hospital “Santa Rosa de Puerto Maldonado”.
- Describir la satisfacción extrínseca con el trabajo del personal de enfermería del Hospital “Santa Rosa de Puerto Maldonado”.

## **1.4 VARIABLES**

### **1.4.1 VARIABLE IMPLICADA**

- Satisfacción con el trabajo.

### **1.4.2 VARIABLES NO IMPLICADAS**

- Edad
- Sexo
- Años de servicio

## 1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### 1.5.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE IMPLICADA

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADOR	NATURALEZA DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN FINAL
Satisfacción con el trabajo	Estado emocional favorable, respecto a las percepciones laborales del personal de enfermería en estudio en aspectos intrínsecos y extrínsecos.	Factores intrínsecos	Satisfacción con las condiciones del trabajo	Muy insatisfecho Insatisfecho Moderadamente insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Moderadamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Cualitativa	Nominal	Satisfacción general Satisfacción intrínseca Satisfacción extrínseca
			Satisfacción con compañeros de trabajo		Cualitativa	Nominal	
			Satisfacción con el superior inmediato		Cualitativa	Nominal	
			Satisfacción con el salario o retribución económica		Cualitativa	Nominal	
			Satisfacción con las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa u organización		Cualitativa	Nominal	
			Satisfacción con el modo en que la organización está gestionada		Cualitativa	Nominal	
			Satisfacción con el horario de trabajo		Cualitativa	Nominal	
		Satisfacción con la estabilidad en el empleo	Cualitativa	Nominal			
		Factores extrínsecos	Satisfacción con la libertad para elegir un método de trabajo propio	Muy insatisfecho Insatisfecho Moderadamente insatisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Moderadamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Cualitativa	Nominal	
			Satisfacción con el reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho		Cualitativa	Nominal	
			Satisfacción con la responsabilidad asignada		Cualitativa	Nominal	
			Satisfacción con las posibilidades y capacidades personales		Cualitativa	Nominal	
			Satisfacción con las posibilidades de promocionar		Cualitativa	Nominal	
			Satisfacción con la atención que se presta a las sugerencias que realiza de modo personal		Cualitativa	Nominal	
Satisfacción con la variedad de tareas en el trabajo	Cualitativa		Nominal				



### 1.5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES NO IMPLICADAS

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN
Edad	Tiempo cronológico transcurrido desde el nacimiento hasta la actualidad, contado en años	Edad en años	Cuantitativa	Ordinal
Sexo	Características biológicas que permiten la diferenciación del ser humano como varón o mujer.	Femenino Masculino	Cualitativa	Nominal
Años de servicio	Cantidad de años que viene laborando en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado	Años de trabajo	Cuantitativa	Ordinal
Servicio en el que labora	Departamento de salud en el cual trabaja el personal de enfermería	Medicina Ginecología Cirugía Traumatología Pediatria Otros	Cualitativa	Nominal

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio permitió conocer la situación de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado respecto a la satisfacción de los trabajadores con relación a los aspectos internos y externos que guardan relación con su situación laboral, tomando en cuenta que, en las instituciones, no solo es importante conocer el punto de vista de los usuarios externos, sino también de las personas que constituyen el capital humano que dinamiza estas organizaciones.

Tener conocimiento de estos aspectos es significativo a la hora de mejorar el desempeño de las personas que integran una organización, por lo que analizar la satisfacción se hace importante desde el punto de gestión, como parte de uno de los roles que puede asumir el profesional de enfermería en su desempeño: el área administrativa.

## **1.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

En el presente trabajo se tomó en consideración las consideraciones éticas de realización de un estudio de investigación. Fue un estudio de carácter anónimo y que no causó daño a los participantes.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES

#### 2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL

**Cifuentes Rodríguez Johana Enyd, en el estudio “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Colombia, 2012”**

Estudio que se realizó con el objetivo de “evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma”. Fue un estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral promedio de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ( $P=0.001$ ), características extrínsecas de estatus ( $P=0.02$ ) y monotonía laboral ( $P=0.04$ ). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus

actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados” (6).

**Carrasco Soto Raymundo, Barraza Macías Arturo, Arreola Corral Martha, en el estudio “Satisfacción Laboral en Personal del Centro de Salud Nro. 01 de la ciudad de Durango. México – 2013”**

El objetivo del estudio fue “identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico y paramédico del Centro de Salud Dr. Carlos León de la Peña”; la metodología usada fue la descriptiva, transversal, correlacional y no experimental, para ello consideró conveniente utilizar el instrumento diseñado por Barraza M, A. y et al desde la perspectiva del abordaje multidimensional; el cual fue aplicado a 243 trabajadores de salud. Los resultados obtenidos permiten afirmar que la población encuestada presentó un 71% de satisfacción laboral; este resultado interpretado a partir de un baremo de tres categorías (0 a 33% bajo; 34% a 66% medio; y 67% a 100% alto), permite afirmar que el personal encuestado presenta un alto nivel de satisfacción laboral. Como se puede observar la dimensión donde se encuentran más satisfechos el personal encuestado es la de relaciones interpersonales, mientras que la dimensión donde se encuentran más insatisfechos es en la participación, que se les brinda dentro de la gestión” (7).

**Cisneros CH, en el estudio “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. Bolivia, 2011”**

Se realizó con el objetivo de “determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario”, se empleó una metodología de estudio descriptivo correlacional y transversal y una población de 55 elementos pertenecientes al Hospital de Durango. Para medir la satisfacción laboral se aplicó la “Escala general de satisfacción NTP 394” versión española adaptada al contexto mexicano de Pérez-Bilbao, para condiciones de trabajo se utilizó cuestionario elaborado exclusivamente para el estudio. El procesamiento y análisis fue realizado en el programa (SPSS) versión 17.0 se

aplicó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para probar la hipótesis se utilizó medida no paramétrica rho de Spearman. Predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30-34 años, 69.1 % del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51 % del personal se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74.5% se presentaron satisfechos y 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos. Las condiciones de trabajo 54.5% el personal considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1 % las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buenas. La correlación entre ambas variables se encuentra débil ( $\rho = -.149$ ), la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa. La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral” (9).

**Moya Mier S, en el estudio “Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería, Investigación aplicada en un área quirúrgica. Cantabria, España, mayo, 2011”**

Se realizó una investigación entre el personal de enfermería que trabajaba en el área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla empleando para ello una encuesta que consideró variables sociodemográficas, relacionadas al trabajo y a la formación, además del Cuestionario Font Roja de satisfacción laboral en el medio hospitalario. Se incorporó al estudio una muestra de 60 enfermeros, de ellos 58 mujeres y solo dos varones.

“Dentro de los resultados de este estudio se tiene que la satisfacción de los enfermeros iba de moderada a baja. Entre las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. Se encuentran diferencias significativas entre el

personal fijo de mañana y de diferentes turnos, el personal fijo de planta y los contratos temporales, y en relación al tiempo trabajado” (10).

**Sobrequés, J; Segura, C; Rodríguez, M; García, S; Juncosa, S.,** en el estudio **“La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. Barcelona, 2003”**

Se realizó con el objetivo de “describir la satisfacción laboral de los médicos de atención primaria (AP) y analizar su relación con el desgaste profesional y las características sociodemográficas de los médicos. Tuvo un diseño de estudio observacional transversal., efectuado en la Provincia de Barcelona, donde participaron 603 médicos de AP de 93 centros de salud. Por medio de entrevista directa (individual o grupal) se administró un cuestionario validado y estructurado en tres partes: datos generales (sociodemográficos y profesionales), desgaste profesional (Maslach Burnout Inventory [MBI]) y satisfacción profesional (Font Roja-9 dimensiones). En el cuestionario de satisfacción (escala de 1 a 5) se obtuvo un resultado medio de satisfacción global de 3,02 (IC del 95%, 2,98–3,05%) y un porcentaje de no respuestas del 18%. Se encontró asociación positiva entre la satisfacción global y las siguientes variables: menos años trabajando en atención primaria, centros acreditados para la docencia y deseo de recibir información de la encuesta. Bajos niveles de satisfacción se asociaban a puntuaciones altas de las escalas de cansancio emocional y despersonalización, y con bajas puntuaciones de realización personal. La satisfacción global media adquiere un valor intermedio en el cuestionario Font Roja. La edad apunta una tendencia significativa de satisfacción decreciente a medida que el profesional envejece. La satisfacción laboral y el desgaste profesional presentan un comportamiento muy próximo y de sentido inverso, puesto que la satisfacción crece cuando el desgaste profesional adquiere valores bajos” (11).

**Fernández Larraguibel B, Paravic Klijn T.,** en el estudio **“Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia De Concepción, Chile”**

Fue una investigación de tipo descriptivo y correlacional que tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros

hospitalarios públicos y privados”. Para ello se planteó la hipótesis que “las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor satisfacción laboral que las de los servicios públicos, y además que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las mismas, según el lugar de postulación de Enfermería al ingreso a la universidad. Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. Se utilizó el “Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al*”; la “Subescala de condiciones del trabajo de Bolda”; además de preguntas con relación a las variables sociodemográficas y a la satisfacción con respecto a su vida personal. Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras que trabajan en el hospital se encuentran levemente satisfechas en cuanto a su trabajo, evidenciando mayor satisfacción en las enfermeras de hospitales privados. Así mismo con relación a las condiciones físicas del trabajo, estas destacan como factor de insatisfacción para enfermeras hospitalarias, a predominio de las enfermeras del sector público. La parte económica también fue importante, así los factores remuneraciones, ascensos y promociones destacan como aquellos con los que se hallan más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus colegas, la supervisión y otras actividades que realizan son factores que presentan mayor satisfacción. Finalmente se encontró, que el nivel de satisfacción laboral de las profesionales en enfermería no guarda relación con donde postula la Enfermera, es decir su centro de formación profesional (12).

**Lapeña Moñux YR, Cibanal JL, Pedraz Marcos A, Loreto M, Soler M, en el estudio “Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. Florianópolis, 2014”**

“Estudio exploratorio-descriptivo, cualitativo, para conocer cómo afectan a las relaciones laborales de los profesionales de enfermería los problemas organizativos vividos en las unidades hospitalarias y la forma de gestionarlos. Los participantes fueron 21 enfermeros que trabajaban en un hospital general del norte de España, en el periodo de 2010-2012, con la aprobación del comité ético y de investigación y la firma del consentimiento informado. Los datos se recolectaron mediante entrevistas en profundidad y diario de campo. A partir del análisis temático, los resultados mostraron que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en los participantes

sentimientos de impotencia y desmotivación. Por ello, consideran necesario realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros. Se estima conveniente que los gestores tuvieran en consideración las propuestas de mejora señaladas en el estudio” (14).

**Nava-Galán MG, Hernández-Zavala M, Hernández-Cantoral A, Pérez-López MT, Hernández-Ramírez MG, Matus Miranda R, Balseiro-Almarío CL.,** en el estudio **“Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”**. México, 2012.

Se realizó con el objetivo de “establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención”. Para ello se planteó un estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra estuvo constituida por 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta conformada por dos apartados, el primero con datos sociodemográficos y el segundo sobre los factores intrínsecos y extrínsecos en relación con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font roja ampliado (9 factores con 26 ítems).

“La calificación de satisfacción laboral tuvo una media de  $101 \pm 10$  puntos. Entre los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados” (15).



**Hernández Junco V; Quintana Tápanes L; Mederos Torres R; Guedes Díaz R, García Gutiérrez BN,** realizaron el estudio: **“Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio”**. Cuba, 2009.

“Se analizó la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con aspectos socio-psicológicos (motivación, satisfacción laboral, liderazgo) en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Se determinó el diagnóstico de cada variable y la relación existente entre ellas a partir del empleo de diferentes métodos-técnicas de recogida y análisis de la información (cuestionario, observación, diagrama causa-efecto, entre otras), además de la estadística descriptiva (mediana, percentil) y no paramétrica (correlación de Spearman, Kruskal Wallis). Se empleó el muestreo probabilístico estratificado por afijación proporcional, con 2 estratos: clientes internos (médicos, enfermeros) y externos (pacientes, familiares). Se analizaron los indicadores que más influyen positiva y negativamente en cada una de las variables estudiadas. Se determinó que la motivación laboral es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último del liderazgo. Se formularon 5 estrategias que contribuyen a la elevación de los niveles de cada variable estudiada” (16).

**García-Ramos M, Luján-López ME, Martínez-Corona MÁ.,** en el estudio **“Satisfacción laboral del personal de salud. México, 2007”**.

La satisfacción laboral media en relación a las dimensiones “intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente)” (17).

### **2.1.2 A NIVEL NACIONAL**

**Torres Vásquez, R** en el estudio **“Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra, Lima – 2007. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, 2011”**

“El objetivo del presente estudio fue determinar el grado satisfacción laboral con las condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” de Puente Piedra 2007, la metodología utilizada fue descriptiva, correlacional, de corte transversal. Por lo que se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 – JLMelia y JMPeiró a 183 usuarios internos entre personal asistencial, administrativo y de servicio. Las condiciones físicas y materiales que posee el Hospital “Puente Piedra” otorgan en general un porcentaje significativo de insatisfacción tanto al personal asistencial en un 54%, personal de servicio en un 49% y un 52% de insatisfacción en el personal administrativo. Las motivaciones (reconocimientos, capacitaciones, promociones y ascensos) que ofrece al Hospital a sus trabajadores producen en general un 57%, 51% y 49% de satisfacción en el personal asistencial, administrativo y de servicio respectivamente. Respecto a la situación laboral que otorga mayor satisfacción, se aprecia que el personal asistencial siente mayor satisfacción (34.4%) por el trabajo que realiza, en tanto que el 42.3% del personal administrativo refieren mayor satisfacción por contribuir al desarrollo del Hospital y el 33.3% del personal de servicio refiriendo sentir mayor satisfacción el ayudar al prójimo. Por otro lado, las situaciones laborales que otorgan mayor insatisfacción al personal asistencial, administrativo y de servicio son “el excesivo trabajo que tienen”, el 36.3% del personal asistencial, el 50% de administrativo y el 44% del personal de servicio” (18).

**Zelada Rosales V**, en el estudio **“Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, 2014”**.

“Se encontró 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18)

bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones” (19).

**Monteza Chanduvi N**, en el estudio **“Influencia del Clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Es Salud. Chiclayo 2010”**.

La investigadora basó “su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre del 2010 hasta Julio del 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. La investigación halló que 42% de las enfermeras consideran que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico” (20).

**Martel, A.**, realizó el estudio: **“Factores motivadores que intervienen en el desempeño laboral de la enfermera en centro quirúrgico del Hospital Carlos Alcántara Butterfield EsSALUD. Lima, 2009”**.

Este estudio tuvo como objetivo determinar factores motivadores que intervienen en el desempeño de la enfermera de Centro Quirúrgico del Hospital Carlos Alcántara Butterfield. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal.

Existen factores motivadores intrínsecos que predominan en la mayoría de los enfermeros (67%), seguida de factores motivadores extrínsecos (33%). Dentro de los factores motivadores intrínsecos presentes tenemos la dimensión psicológica, seguida de la psicosocial y fisiológica. Dentro de los factores motivadores extrínsecos se encuentran presentes las características de la tarea, condiciones sociales, condiciones organizacionales y condiciones físicas del puesto de trabajo. Las conclusiones fueron: existe predominio de la motivación intrínseca que está presente en la mayoría de los enfermeros relacionado con el factor psicológico y psicosocial y la motivación extrínseca dada por las características de la tarea y condiciones sociales (21).

### **2.1.3 A NIVEL LOCAL**

No se reportan trabajos de investigación sobre el tema.

## **2.2 MODELO TEÓRICO DE ENFERMERÍA**

Por avocarse a temas de relaciones interpersonales se ha decidido emplear el modelo teórico de Hidegard Peplau, ya que este se centra en la Teoría de relaciones interpersonales y destaca la importancia de la enfermera(o) en el proceso interpersonal definido como terapéutico.

En su modelo se expresan los siguientes principios de base:

1. “Toda conducta humana tiene una importancia y estiramientos hacia una meta que puede ser la investigación de un sentimiento de satisfacción o un sentimiento de satisfacción mismo.
2. Todo lo que constituye un obstáculo, o un impedimento a la satisfacción de una necesidad, un impulso o un objetivo constituye «una frustración».
3. Considerando que la ansiedad puede suceder en las relaciones interpersonales, es necesario estar consciente que el enfermero puede aumentar la ansiedad cuando no hay suficiente información” (22).

## **2.3 BASES TEÓRICAS**

### **2.3.1 SATISFACCIÓN LABORAL**

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

La satisfacción en el empleo se relaciona, básicamente, un conjunto de actitudes personales en el trabajo. Se puede describir como una disposición psicológica de la persona con relación a su trabajo (lo que piensa de él), y esto tiene que ver con un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que el concepto de satisfacción o insatisfacción laboral dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, o el hecho de que su inmediato superior lo llame por su nombre y le brinde un buen trato. El sentido de logro con su trabajo, la posibilidad de aportar con sus conocimientos, el trabajo como una forma de adquirir nuevos conocimientos y asumir retos, son factores significativos. (23).

Hay otros factores que se relacionan a la "satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la antigüedad, la salud, la estabilidad emocional, tiempo libre, condición socio-económica y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos. Lo mismo sucede con las aspiraciones y motivaciones personales, así como el tema de la realización" (24).

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

"La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (1985) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo" (25).

Propone los siguientes argumentos:

a) "Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.

- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida” (25).

“La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana” (25).

### 2.3.3 SATISFACCIÓN SEGÚN HERZBERG

“En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la Figura 1 de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo” (26).

#### Figura 1

Clasificación de la satisfacción laboral según Herzberg (1959)

	Factores motivadores			Factores higiénicos	
	Factores que producen satisfacción cuando van bien	Factores que no producen insatisfacción cuando van mal		Factores no producen satisfacción que cuando van bien	Factores que producen insatisfacción cuando van mal
<b>Satisfactores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realización exitosa del trabajo.</li> <li>•Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>•Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Falta de responsabilidad.</li> <li>•Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>	<b>Insatisfactores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Status elevado.</li> <li>•Incremento del salario.</li> <li>•Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Malas relaciones interpersonales.</li> <li>•Bajo salario.</li> <li>•Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

Figura 2

Factores intrínsecos (motivacionales) y extrínsecos (higiénicos) según Herzberg (1959)

FACTORES MOTIVACIONALES	FACTORES HIGIÉNICOS
(De satisfacción)	(De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación con su CARGO.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación con su Empresa)
1. El trabajo en sí	1. Las condiciones de trabajo
2. Realización	2. Administración de la empresa
3. Reconocimiento	3. Salario
4. Progreso profesional	4. Relaciones con el supervisor
5. Responsabilidad	5. Beneficios y servicios sociales

Resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos (23).

Frederick Herzberg; formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Frederick Irving Herzberg (1923-2000) fue un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Propuso la "Teoría de los dos factores", también conocida como la "Teoría de la motivación e higiene". Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

- **La satisfacción** que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción (27).

- **“La insatisfacción** es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo” (27).

### **A. FACTORES EXTRÍNSECOS DE LA SATISFACCIÓN**

Factores higiénicos o factores extrínsecos, se relacionan al ambiente que rodea a las personas e influyen en el desempeño de su trabajo. Estos están fuera del control de las personas.

“Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc. Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, ósea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo” (28).

“Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos se evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor, pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción” (28).

### **B. FACTORES INTRÍNSECOS DE LA SATISFACCIÓN**

“Son intrínsecos a la tarea. Son lo relacionado con la tarea en sí. Se deben contemplar las necesidades de desarrollo psicológico, considerando y promoviendo las aptitudes que tienen las personas para realizar cosas. Por lo tanto, es intrínseco. Lo que tiene relación con la tarea es motivante si a través de ella se puede demostrar la capacidad y el potencial personal. Lo que hace que las personas estén descontentas es la forma en que se las trata y el medio ambiente que las rodea, al modificarse esto, el terminará. Los factores



motivantes tienen como particularidad que sus efectos no se terminan de inmediato mientras que el caso de los de higiene tiende a disminuir en corto tiempo (sueldo). El trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad, la posibilidad de desarrollo (capacitación), las promociones, el logro y el estatus” (29).

#### **2.3.4 NECESIDADES BASICAS SEGÚN MASLOW**

En la Pirámide de Maslow, se señalan las necesidades desde las más básicas hasta las más complejas, en términos generales tienen cinco niveles.

##### **1. Necesidades fisiológicas**

“Incluyen las necesidades vitales para la supervivencia y son de orden biológico. Dentro de este grupo, encontramos necesidades como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio. Maslow piensa que estas necesidades son las más básicas en la jerarquía, ya que las demás necesidades son secundarias hasta que no se hayan cubierto las de este nivel” (30).

##### **2. Necesidades de seguridad**

“En esta parte de la pirámide de Maslow se incluyen las necesidades de seguridad son necesarias para vivir, pero están a un nivel diferente que las necesidades fisiológicas. Es decir, hasta que las primeras no se satisfacen, no surge un segundo eslabón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, al orden, la estabilidad y la protección. Aquí figuran: la seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud, etc”. (30)

##### **3. Necesidades de afiliación**

“Maslow describe estas necesidades como menos básicas, y tienen sentido cuando las necesidades anteriores están satisfechas. Ejemplos de estas necesidades son: el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo

social y buscan superar los sentimientos de soledad. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social” (30).

#### **4. Necesidades de reconocimiento**

“Tras cubrir las necesidades de los tres primeros niveles de la Pirámide de Maslow, aparecen las necesidades de reconocimiento como la autoestima, el reconocimiento hacia la propia persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer dichas necesidades, la persona se siente segura de sí misma y piensa que es valiosa dentro de la sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor” (30).

#### **5. Necesidades de autorrealización**

“Por último, en el nivel más alto se encuentra las necesidades de autorrealización y el desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada hacia los demás, etc” (30).

#### **2.3.5 ACTITUD DEL TRABAJADOR**

“Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (31).

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: las necesidades, los valores y los rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son: Las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores, los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo, oportunidades de progreso (31).

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

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

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

### **2.3.6 DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores (23).

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción (23).

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo (23).

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo (13).

## 2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Compromiso con el trabajo:** Grado en el cual una persona se identifica con su labor.
- **Satisfacción laboral:** Actitud general de la persona con respecto a su trabajo.
- **Compromiso organizacional:** Identificación del trabajador con la entidad con la cual trabaja.
- **Cultura Organizacional:** Conjunto de ritos, tradiciones y costumbres de los miembros de la organización.
- **Motivación:** proceso que ocasiona, orienta, activa, mantiene y dinamiza el comportamiento de los empleados.
- **Actitud laboral:** Como el trabajador se siente en relación a su trabajo.

## CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1. TIPO DE ESTUDIO

La realización del presente estudio fue de tipo: Descriptivo y transversal.

#### 3.1.1 DESCRIPTIVO

Porque se abocó a describir las dimensiones del clima organizacional, desde la apreciación de los trabajadores de la salud, sin que haya interferencia alguna sobre las variables de estudio.

#### 3.1.2 TRANSVERSAL.

Porque la medición del fenómeno de estudio se realizó en una única ocasión para cada unidad muestral.

### 3.2. DISEÑO DEL ESTUDIO

**O** —————→ **G.**

**Descriptivo Simple**

Donde:

O es la observación

G es el comportamiento de la variable

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 POBLACIÓN MUESTRAL**

Se denomina población muestral a aquella que a la vez es la muestra. La población estuvo constituida por todos y todas las Licenciadas en Enfermería del Hospital “Santa Rosa” de Puerto Maldonado, que de acuerdo a reportes de la Oficina de Recursos Humanos es de 85 personas, por lo tanto, se empleó un tipo de muestreo no probabilístico intencionado, correspondiendo una muestra igual a la población:

$$N= n = 85$$

#### **3.3.2 CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Personal de enfermería del Hospital “Santa Rosa”, que aceptó participar del estudio, con por lo menos un año de servicio en la institución.

#### **3.3.3 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Personal de enfermería que no desee participar del estudio, aun cuando cumpla los criterios de inclusión.

### **3.4 MÉTODOS Y TÉCNICA**

#### **3.4.1 MÉTODO**

Analítico, inductivo-deductivo.

#### **3.4.2 TÉCNICA**

Para la ejecución del presente trabajo de investigación la técnica que se utilizó fue la entrevista, mediante la cual se interactuó con las unidades muestrales para obtener la información necesaria.

#### **3.4.3 INSTRUMENTO**

Se empleó para el estudio un cuestionario, denominado “Escala de satisfacción laboral (Escala general de satisfacción)”, elaborado por Warr, Cook y Wall, en el

año 1979, que originalmente se denominó “Scales for the measurement of some workattitudes and aspects of psychological well-being”.

#### **3.4.4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

No requiere validación pues la escala se halla validada como se aclaró en la descripción del instrumento.

### **3.5 PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

#### **3.5.1 PROCEDIMIENTO DE RECOJO DE DATOS**

Para el procedimiento de recolección de datos se procedió de la forma siguiente:

- Verificar la viabilidad del estudio, coordinando la realización del mismo en la oficina de capacitación del “Hospital Santa Rosa”, de Puerto Maldonado.
- Presentación de una copia de proyecto de investigación, junto a una solicitud peticionando autorización de realización de estudio de investigación a la Dirección del “Hospital Santa Rosa”, de Puerto Maldonado.
- Al otorgamiento de la autorización, se recabó información en los instrumentos apersonándose a cada una de las unidades muestrales, quienes previamente deberán aceptar su participación (consentimiento informado).

#### **3.5.2 TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

Los datos obtenidos tras la aplicación del instrumento, fueron tabulados en una hoja de cálculo Excel, se generarán los gráficos y se importaron al Word, para su descripción en función a las variables. Se realizó la interpretación y el análisis correspondiente.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Para analizar los datos se utilizó tablas y la correspondiente representación de los datos de manera gráfico.

Para el análisis se tuvo en cuenta la escala de evaluación en función a las dimensiones y la variable general. Se estableció la escala de valoración para medir las dimensiones y la variable en mención.

Categoría	Factores extrínsecos 8 ítems	Factores Intrínsecos 7 ítems	Satisfacción con el trabajo 15 ítems
Muy Insatisfecho	[ 7 a 13 >	[ 7 a 12 >	[ 7 a 20 >
Insatisfecho	[ 14 a 20 >	[ 13 a 18 >	[ 21 a 34 >
Moderadamente insatisfecho	[ 21 a 27 >	[ 19 a 24 >	[ 35 a 48 >
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	[ 28 a 34 >	[ 25 a 30 >	[ 49 a 62 >
Moderadamente satisfecho	[ 35 a 41 >	[ 31 a 36 >	[ 63 a 76 >
Satisfecho	[ 42 a 48 >	[ 37 a 42 >	[ 77 a 90 >
Muy satisfecho	[ 49 a 56 ]	[ 43 a 49 ]	[ 91 a 105 ]

Nota: baremos en función a las dimensiones y variable general

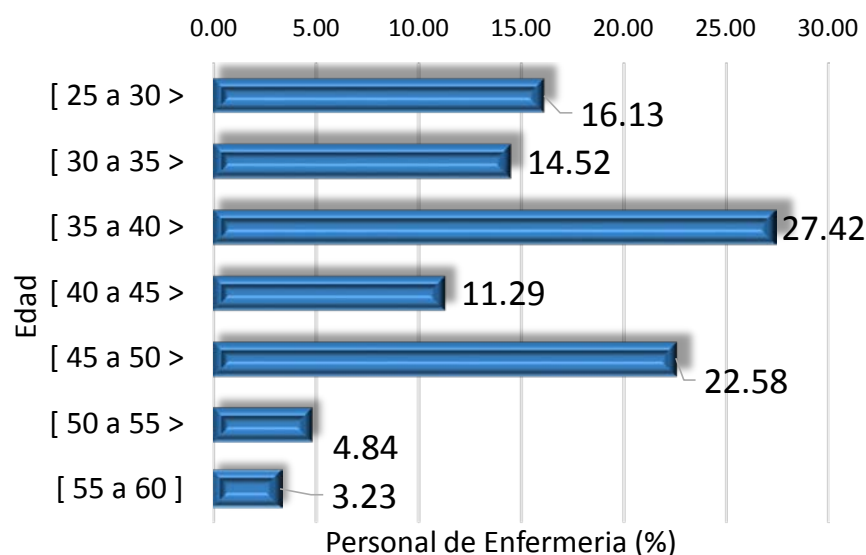


**TABLA N° 01**  
**HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO**  
**PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN SU EDAD**  
**2017**

Servicio en que labora	Personal de Enfermería	
	N	%
[ 25 a 30 >	10	16.13
[ 30 a 35 >	9	14.52
[ 35 a 40 >	17	27.42
[ 40 a 45 >	7	11.29
[ 45 a 50 >	14	22.58
[ 50 a 55 >	3	4.84
[ 55 a 60 ]	2	3.23
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

**GRÁFICO N° 01**  
**HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO**  
**PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN SU EDAD**  
**2017**



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se aprecia que predominan enfermeros de 35 a 40 años 27,42%, seguido de personal cuya edad está entre los 45 a 50 años (22,58%).

Respecto a la edad, se puede deducir que la mayoría de las personas que han sido incorporadas como parte del estudio se hallan en la adultez media y tardía, por lo que las opiniones vertidas en el instrumento pueden asumirse como serias o representativas. A la vez es importante destacar que la etapa de vida por la que pasa la mayor proporción de las personas en estudio corresponde a la etapa de mayor producción laboral y económica.

Sobre el particular la investigación realizada por Cisneros CH, denominada "Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. Bolivia, 2011", halló que la edad predominante estuvo comprendida entre los 30-34 años, resultados que no precisamente concuerdan con lo obtenido en este estudio.

**TABLA N° 02**

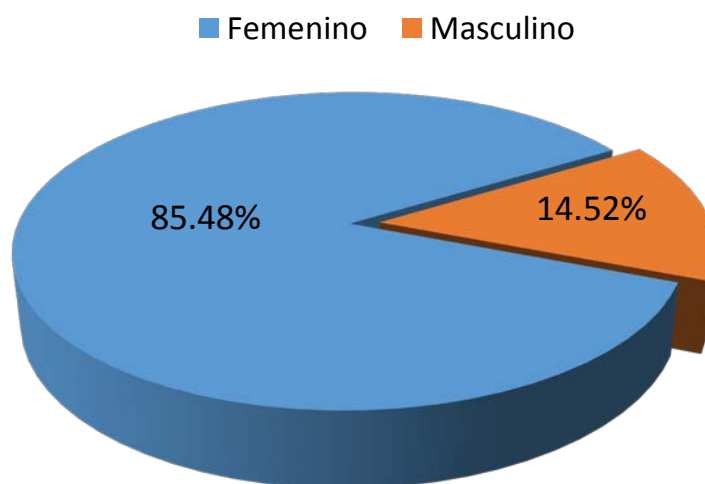
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN SU SEXO  
2017

Sexo	Personal de Enfermería	
	n	%
Femenino	53	85.48%
Masculino	9	14.52%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

**TABLA N° 02**

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN SU SEXO  
2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se aprecia que predominan enfermeros de sexo femenino en 85,48%, seguido de enfermeros varones que alcanzan a 14,52%.

De acuerdo al perfil del sexo de las personas que han sido estudiadas, se evidencia que la enfermería es básicamente una profesión de enfermeras, es decir mujeres y es que se asume que la enfermería parece ser preferida por más mujeres que varones.

Un estudio análogo realizado por Cisneros CH, denominado “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. Bolivia, 2011”, encontró que había predominó del sexo femenino 78.2%, situación análoga se ha encontrado en el presente estudio.

Con respecto al sexo Cifuentes Rodríguez Johana Enyd, en el estudio “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Colombia, 2012”, encontró que las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres.

**TABLA N° 03**

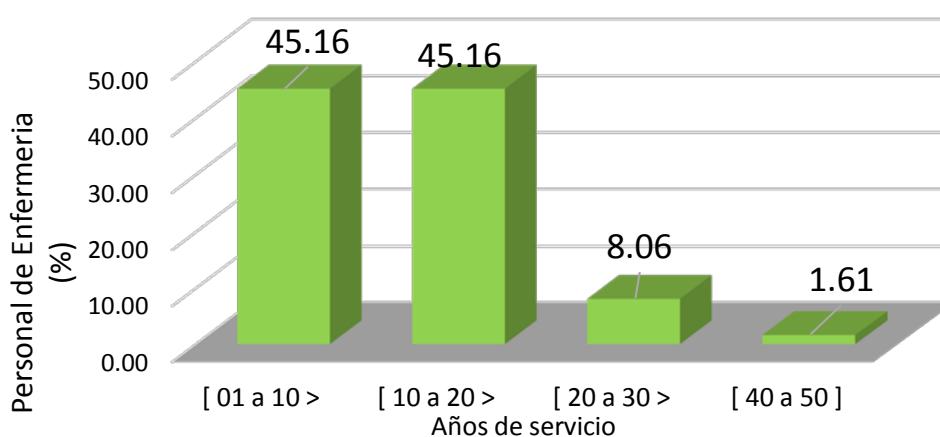
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN SU AÑO DE SERVICIO  
2017

Años de Servicio	Personal de Enfermería	
	n	%
[ 01 a 10 >	28	45.16
[ 10 a 20 >	28	45.16
[ 20 a 30 >	5	8.06
[ 40 a 50 ]	1	1.61
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

**TABLA N° 03**

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN SU AÑO DE SERVICIO  
2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se aprecia que el 45,16% de la muestra tienen entre 1 y 10 años de servicio, de igual forma el personal que tiene entre 10 a 20 años en un 45,16%.

Dicho de otro modo, se anota que la muestra se segmenta básicamente en dos grupos, los que trabajan menos de diez y más de 10 años, tiempo suficiente para marcar una opinión respecto a la satisfacción de las personas con respecto a su trabajo.

En este sentido, se compara lo encontrado con el estudio de Cisneros CH, denominado "Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. Bolivia, 2011", donde el 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, resultado que parcialmente concuerda con este estudio.

**TABLA N° 04**

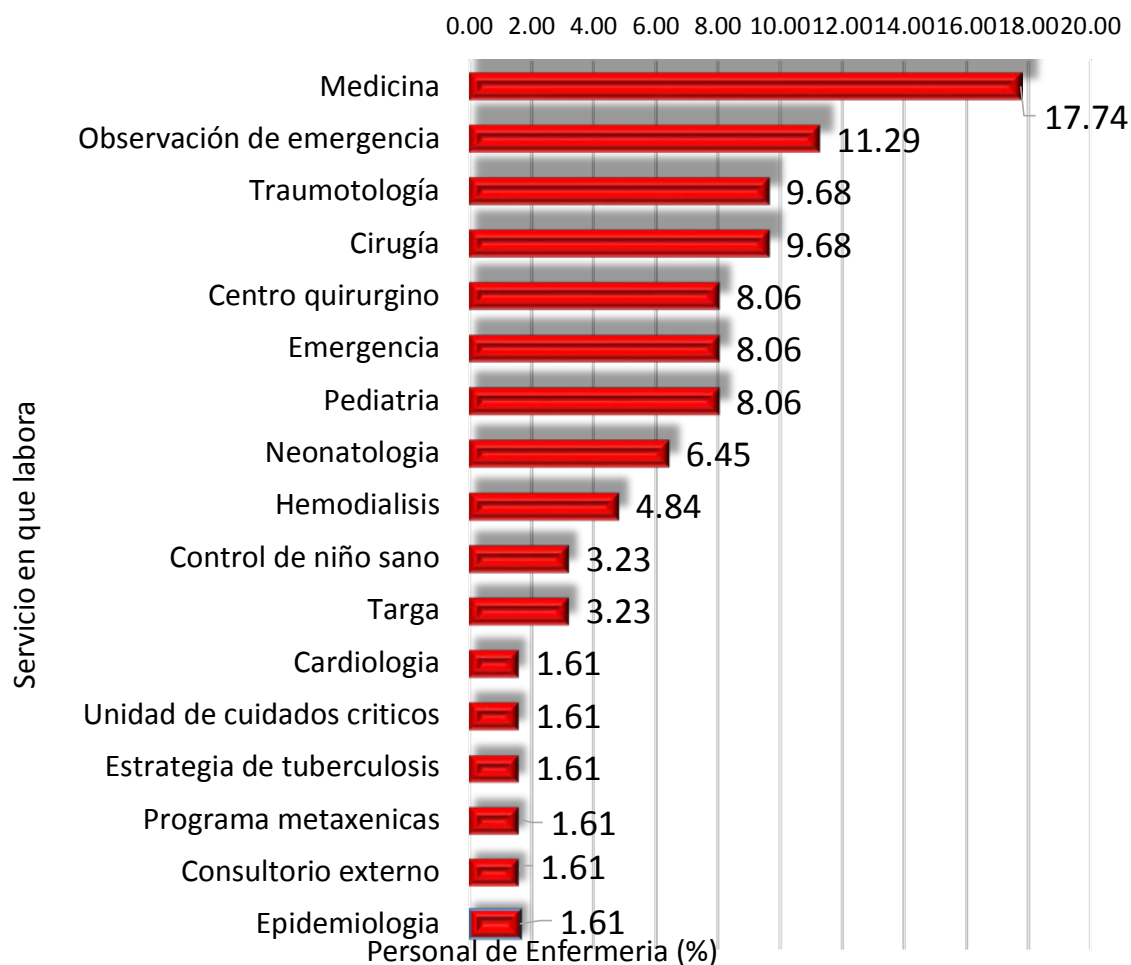
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN SU SERVICIO EN QUE LABORA  
2017

Servicio en que labora	Personal de Enfermería	
	n	%
Medicina	11	17.74
Observación de emergencia	7	11.29
Traumatología	6	9.68
Cirugía	6	9.68
Centro quirúrgico	5	8.06
Emergencia	5	8.06
Pediatría	5	8.06
Neonatología	4	6.45
Hemodiálisis	3	4.84
Control de niño sano	2	3.23
Targa	2	3.23
Cardiología	1	1.61
Unidad de cuidados críticos	1	1.61
Estrategia de tuberculosis	1	1.61
Programa metaxénicas	1	1.61
Consultorio externo	1	1.61
Epidemiología	1	1.61
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

TABLA N° 04

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN SU SERVICIO EN QUE LABORA  
2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se aprecia que se han entrevistado a un 17,74% de enfermeros que trabajan en el servicio de Medicina, seguido de observación en emergencia con 11,29% de participación. Los servicios que tienen menos personal entrevistado son Cardiología, UCI, Estrategia de TBC, Programa de metaxénicas, Consultorio externo y epidemiología con 1,61% en cada caso.

La mayoría de las enfermeras que han sido enroladas en el estudio trabajan en el servicio de medicina, seguido de emergencia. Es importante saber que



enfermeras que laboran en estos servicios se forman una opinión válida sobre satisfacción, puesto que en el primer caso atienden a personas que se hallan varios días hospitalizados (dengue y otras enfermedades crónicas) y pacientes de emergencia que son altamente demandantes en el segundo caso.

TABLA N° 05

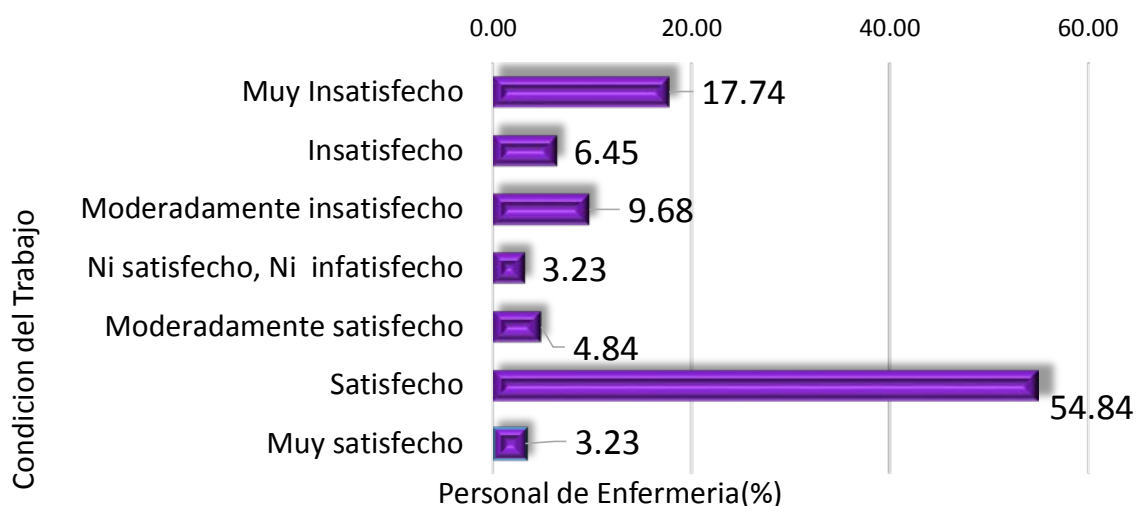
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO CON LAS  
CONDICIONES DEL TRABAJO 2017

Satisfacción con las condiciones del trabajo	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	11	17.74
Insatisfecho	4	6.45
Moderadamente insatisfecho	6	9.68
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	2	3.23
Moderadamente satisfecho	3	4.84
Satisfecho	34	54.84
Muy satisfecho	2	3.23
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 05

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO CON LAS  
CONDICIONES DEL TRABAJO 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Se aprecia que con respecto a las condiciones de trabajo predominan enfermeros satisfechos en 54,84%, seguido de personal muy insatisfecho en 17,74%, es decir completamente dispares.

Pese a las condiciones en las cuales laboran los enfermeros se muestran bastante asequibles y satisfechos, más aún si se toma en cuenta que la infraestructura del Hospital Santa Rosa ha quedado superada por las necesidades y que ya no es adecuada para la atención, lo que demuestra que las personas hacen un esfuerzo laboral por sentirse a gusto y desempeñarse bajo esas circunstancias.

**TABLA N° 06**

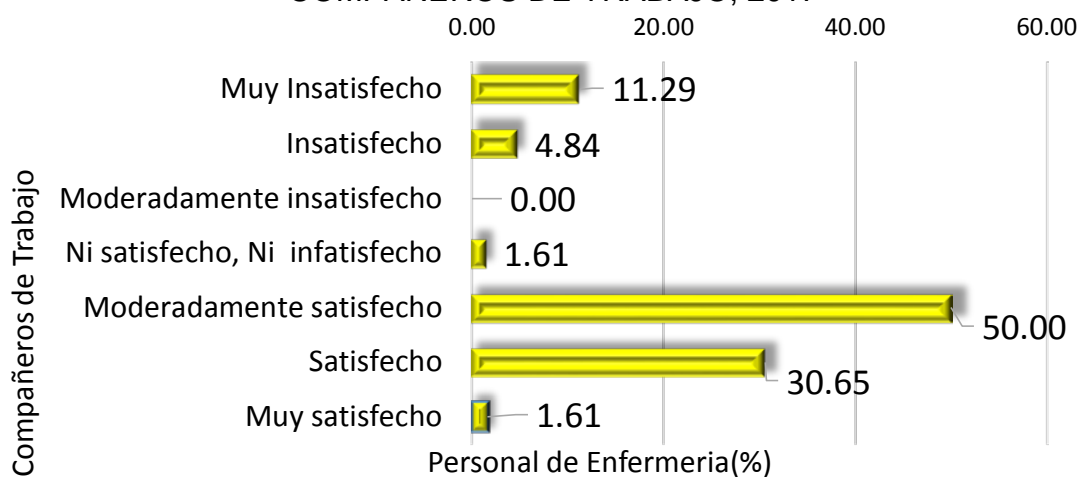
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO A SUS  
COMPAÑEROS DE TRABAJO, 2017

Satisfacción con compañeros de trabajo	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	7	11.29
Insatisfecho	3	4.84
Moderadamente insatisfecho	0	0.00
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	1	1.61
Moderadamente satisfecho	31	50.00
Satisfecho	19	30.65
Muy satisfecho	1	1.61
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

**GRÁFICO N° 06**

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO A SUS  
COMPAÑEROS DE TRABAJO, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Se aprecia que con respecto a sus compañeros predominan enfermeros moderadamente satisfechos en 50%, seguido de personal satisfecho en 30,65%.

Los colegas con los cuales se pasa la mitad de la vida laboral en promedio son personas con las que se crean lazos y vínculos que en ocasiones superan los convencionales. En el presente estudio se ha demostrado que la mitad de los trabajadores se halla satisfecho con sus colegas de trabajo, lo cual es saludable.

TABLA N° 07

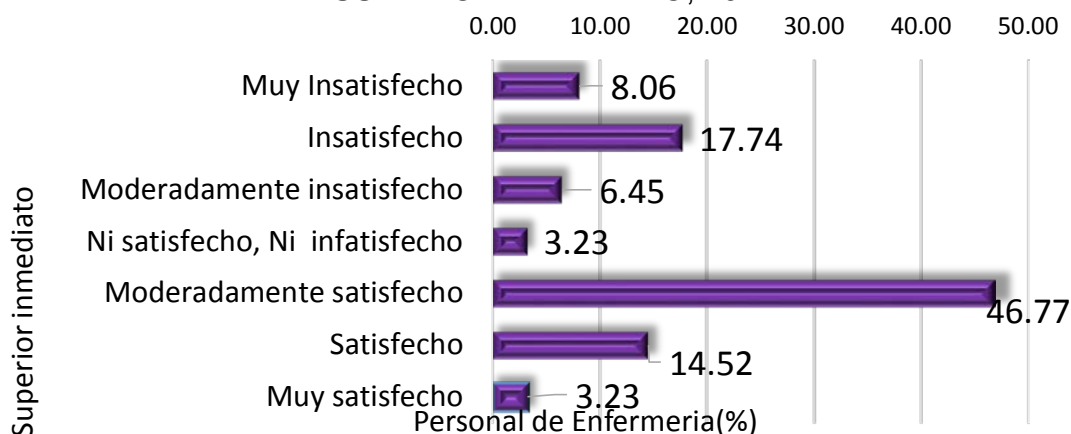
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO A SU  
SUPERIOR INMEDIATO, 2017

Satisfacción con el superior inmediato	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	5	8.06
Insatisfecho	11	17.74
Moderadamente insatisfecho	4	6.45
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	2	3.23
Moderadamente satisfecho	29	46.77
Satisfecho	9	14.52
Muy satisfecho	2	3.23
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 07

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO A SU  
SUPERIOR INMEDIATO, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con respecto a su superior inmediato la mayoría de los trabajadores de Enfermería

entrevistados se sienten moderadamente satisfechos en 46,77%, aun cuando hay un 3,23% que se sienten muy satisfechos y un porcentaje similar que no se hallan ni satisfechos ni insatisfechos.

Con respecto a su jefe inmediato seria importante efectuar algunas acciones para mejorar esta relación. Si bien las personas que ejercen cargos que son jerarquicamente mayores no necesariamente gozan de aceptacion de las personas, es importante destacar que siempre se puede mejorar. Un subordinado satisfecho puede desempeñarse con mayor ahinco en el trabajo.

TABLA N° 08

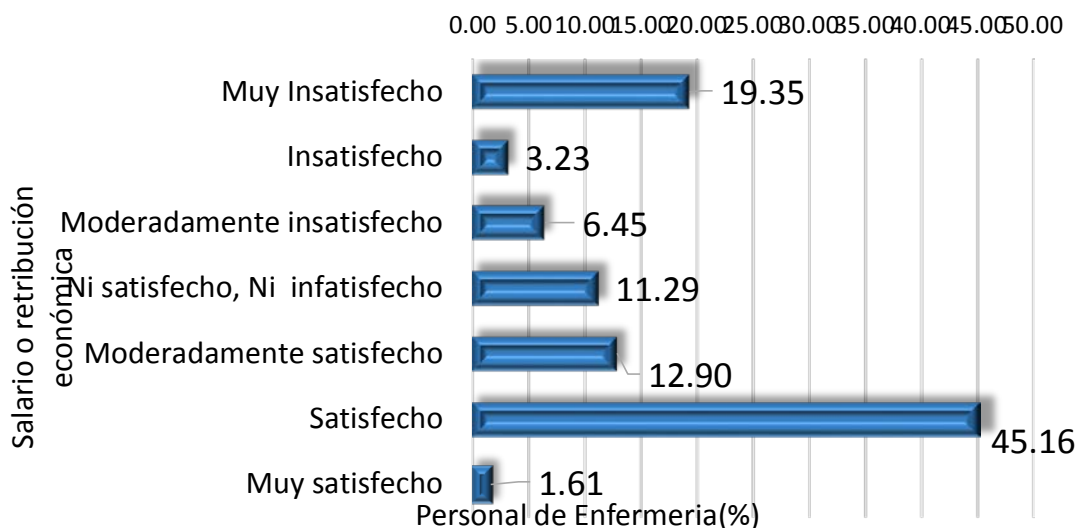
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO SALARIO O  
RETRIBUCIÓN ECONÓMICA, 2017

Satisfacción con el salario o retribución económica	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	12	19.35
Insatisfecho	2	3.23
Moderadamente insatisfecho	4	6.45
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	7	11.29
Moderadamente satisfecho	8	12.90
Satisfecho	28	45.16
Muy satisfecho	1	1.61
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 08

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO SALARIO O  
RETRIBUCIÓN ECONÓMICA, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Se aprecia que con respecto a sus compañeros predominan enfermeros moderadamente satisfechos en 50%, seguido de personal satisfecho en 30,65%.

El aspecto remunerativo muestra una segmentación, quizás relacionada con la condición laboral, pues los contratados todavía no llegan a tener los beneficios de un personal nombrado, aun cuando realizan la misma labor, lo cual repercute en sus niveles de satisfacción.

En el estudio de Zelada Rosales V, titulado “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, 2014”, se un nivel de satisfacción con respecto a la parte económica o a beneficios laborales que alcanzaba a 50% en un nivel alto y 50% en nivel bajo.

TABLA N° 09

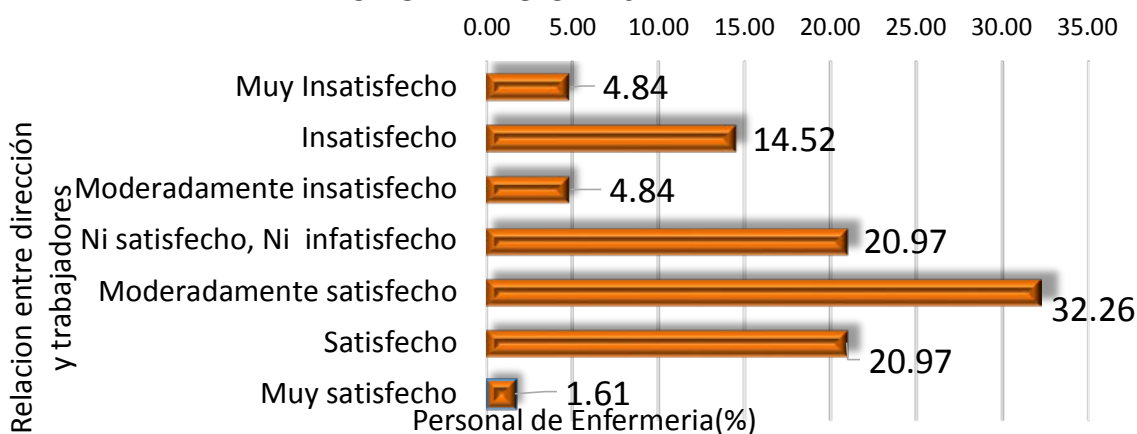
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO A LAS  
RELACIONES ENTRE DIRECCIÓN Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA U  
ORGANIZACIÓN 2017

Satisfacción con las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa u organización	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	3	4.84
Insatisfecho	9	14.52
Moderadamente insatisfecho	3	4.84
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	13	20.97
Moderadamente satisfecho	20	32.26
Satisfecho	13	20.97
Muy satisfecho	1	1.61
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 09

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO A LAS  
RELACIONES ENTRE DIRECCIÓN Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA U  
ORGANIZACIÓN 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 32,26% se hallan moderadamente satisfechos con respecto a las relaciones que se establecen entre la dirección y los trabajadores del hospital.

Al respecto es importante hacer notar que la dirección no siempre logra el nivel de aceptación adecuado, pues le toca la tarea de dirigir la institución, cumpliendo normas y procedimientos que no necesariamente son satisfactorios para todos los trabajadores, por ello menos de un tercio se halla satisfecho en este ítem de estudio.

Así Zelada Rosales V, en el estudio "Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, 2014", halló que las relaciones con la autoridad presentaban las siguientes características: 61% nivel bajo y 39% nivel alto.

TABLA N° 10

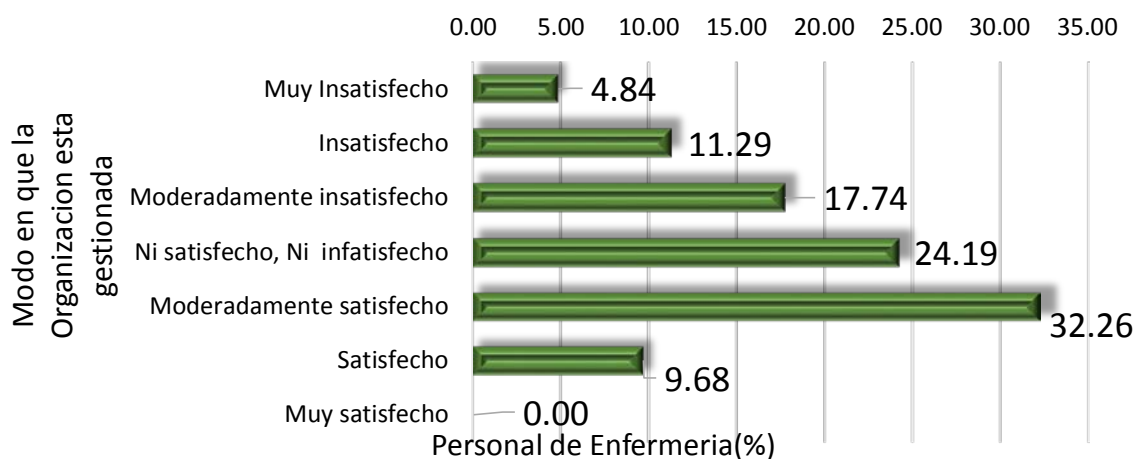
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO AL MODO  
EN QUE LA ORGANIZACIÓN ESTÁ GESTIONADA, 2017

Satisfacción con el modo en que la organización está gestionada	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	3	4.84
Insatisfecho	7	11.29
Moderadamente insatisfecho	11	17.74
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	15	24.19
Moderadamente satisfecho	20	32.26
Satisfecho	6	9.68
Muy satisfecho	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 10

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO AL MODO  
EN QUE LA ORGANIZACIÓN ESTÁ GESTIONADA, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con respecto a la gestión institucional el 32,26% se sienten moderadamente satisfechos, en tanto que el 4,84% se sienten muy insatisfechos, apreciándose que la tendencia de satisfacción es decreciente.

De manera análoga al anterior ítem evaluado la satisfacción con la gestión, solo bordea el tercio de las personas evaluadas, lo que habla de una necesidad de mejorar este aspecto, para que aumenten los niveles de aprobación.

TABLA N° 11

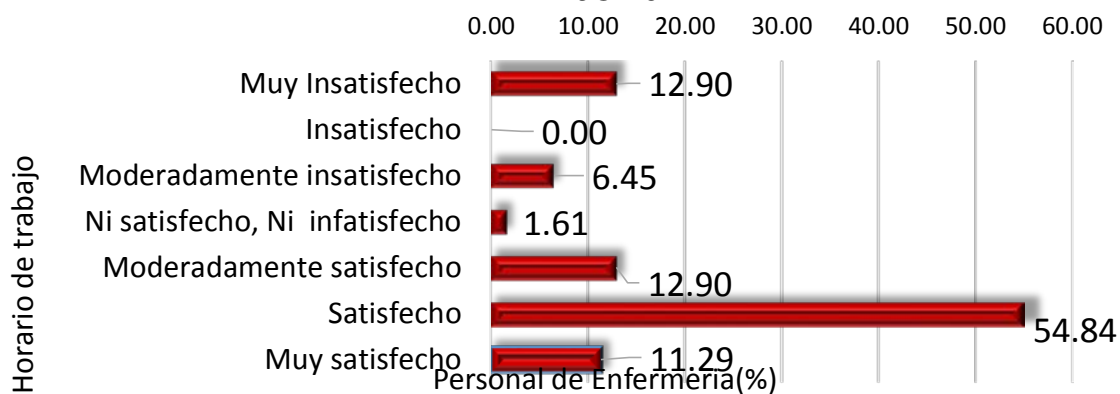
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO HORARIO  
DE TRABAJO 2017

Satisfacción con el horario de trabajo	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	8	12.90
Insatisfecho	0	0.00
Moderadamente insatisfecho	4	6.45
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	1	1.61
Moderadamente satisfecho	8	12.90
Satisfecho	34	54.84
Muy satisfecho	7	11.29
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 11

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO HORARIO  
DE TRABAJO 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En cuanto al horario de trabajo se aprecia que el personal encuestado se halla mayoritariamente satisfecho en 54,84% y el 1,61% se halla en una situación ni satisfecho ni insatisfecho.

La satisfacción con el horario de trabajo en el medio hospitalario es bastante relativa, puesto que el personal que labora en este espacio conoce por demás que los horarios que asumió superan lo convencional y que pasarán 150 horas de trabajo en turnos rotativos de 12 horas cada uno.

TABLA N° 12

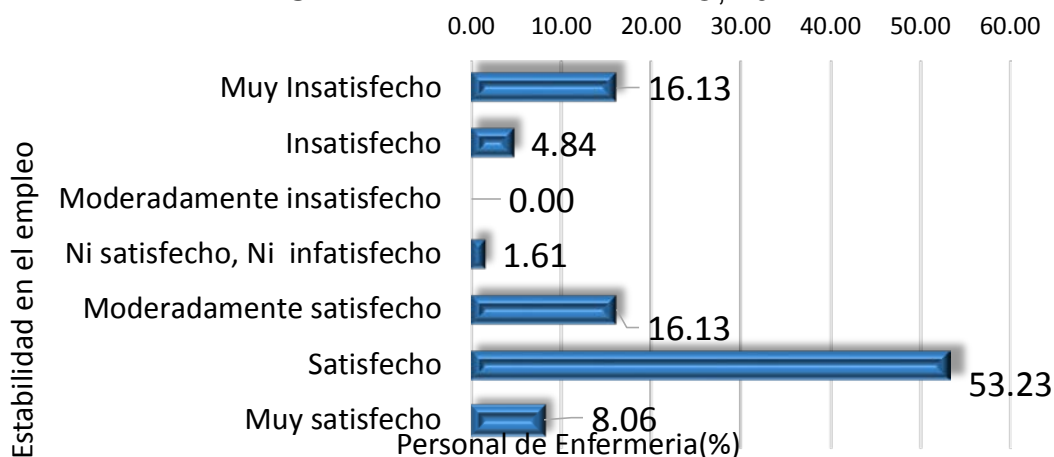
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO  
ESTABILIDAD EN EL EMPLEO, 2017

Satisfacción con la estabilidad en el empleo	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	10	16.13
Insatisfecho	3	4.84
Moderadamente insatisfecho	0	0.00
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	1	1.61
Moderadamente satisfecho	10	16.13
Satisfecho	33	53.23
Muy satisfecho	5	8.06
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 12

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO  
ESTABILIDAD EN EL EMPLEO, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Se consultó con respecto a la estabilidad laboral y el 53,23% se encuentra satisfecho, en tanto que el 1,61% no se halla ni satisfecho ni insatisfecho. La tendencia de la distribución de los datos es hacia la satisfacción en sus distintos matices.

La estabilidad en el trabajo es un contribuyente importante sobre el cual se deben insistir, la inestabilidad en el trabajo crea personas mortificadas que se sienten poco alentadas pues no saben hasta cuando laboraran.

TABLA N° 13

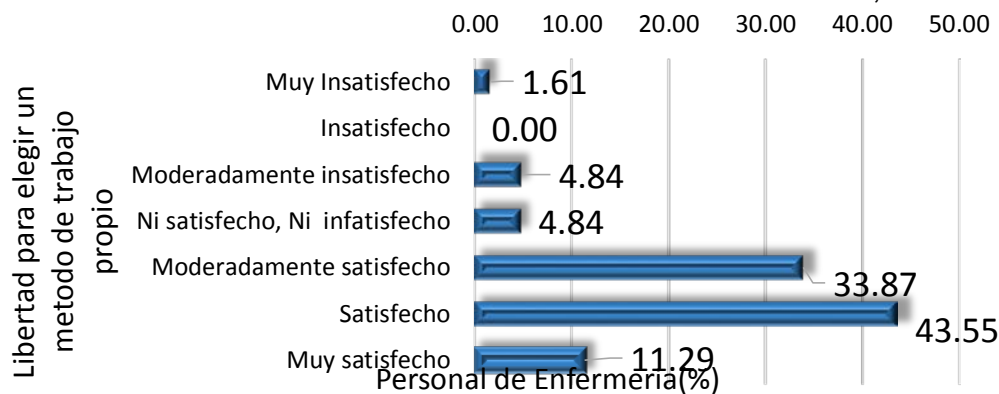
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO LIBERTAD  
PARA ELEGIR UN MÉTODO DE TRABAJO PROPIO, 2017

Satisfacción con la libertad para elegir un método de trabajo propio	Personal de Enfermería	
	N	%
Muy Insatisfecho	1	1.61
Insatisfecho	0	0.00
Moderadamente insatisfecho	3	4.84
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	3	4.84
Moderadamente satisfecho	21	33.87
Satisfecho	27	43.55
Muy satisfecho	7	11.29
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 13

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO LIBERTAD  
PARA ELEGIR UN MÉTODO DE TRABAJO PROPIO, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con respecto a la libertad para elegir un método de trabajo propio, se aprecia una tendencia hacia la satisfacción, con los rasgos siguientes: 43,55% se sienten satisfechos, el 43,55% se encuentra muy satisfecho.

Cada persona dentro de los parámetros de la vida laboral, asume un estilo propio, por ello casi la mitad de los trabajadores se encuentra satisfecho. Tener libertad para elegir un método propio de trabajo implica para las personas imprimir un sello propio a su trabajo, lo que denota satisfacción.

TABLA N° 14

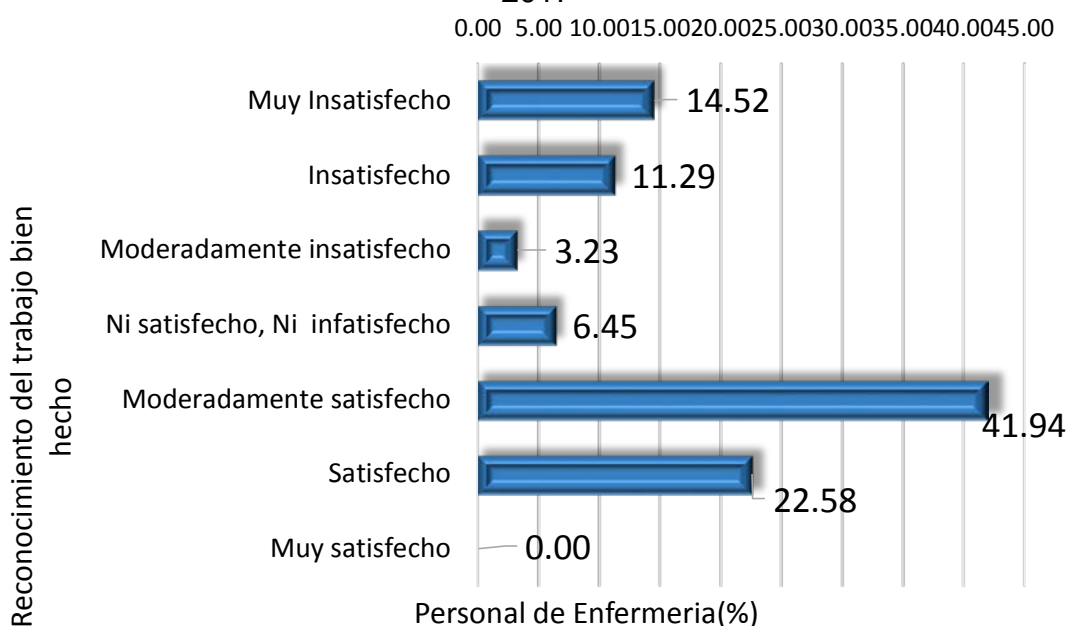
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO  
RECONOCIMIENTO QUE SE OBTIENE POR EL TRABAJO BIEN HECHO,  
2017

Satisfacción con el reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	9	14.52
Insatisfecho	7	11.29
Moderadamente insatisfecho	2	3.23
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	4	6.45
Moderadamente satisfecho	26	41.94
Satisfecho	14	22.58
Muy satisfecho	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 14

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO  
RECONOCIMIENTO QUE SE OBTIENE POR EL TRABAJO BIEN HECHO,  
2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con respecto al reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho el 41,94% se halla moderadamente satisfecho, así como el 22,58% se encuentra satisfecho. Por otro lado, el 14,52% se encuentra muy insatisfecho y el 11,29% se encuentra insatisfecho.

Muchas veces cuando el trabajador hace su trabajo a cabalidad no recibe respaldo ni reconocimiento de ningún tipo, lo que habría que mejorar en este espacio, puesto que constituye un aliciente para mejorar y continuar efectuando un buen trabajo.

TABLA N° 15

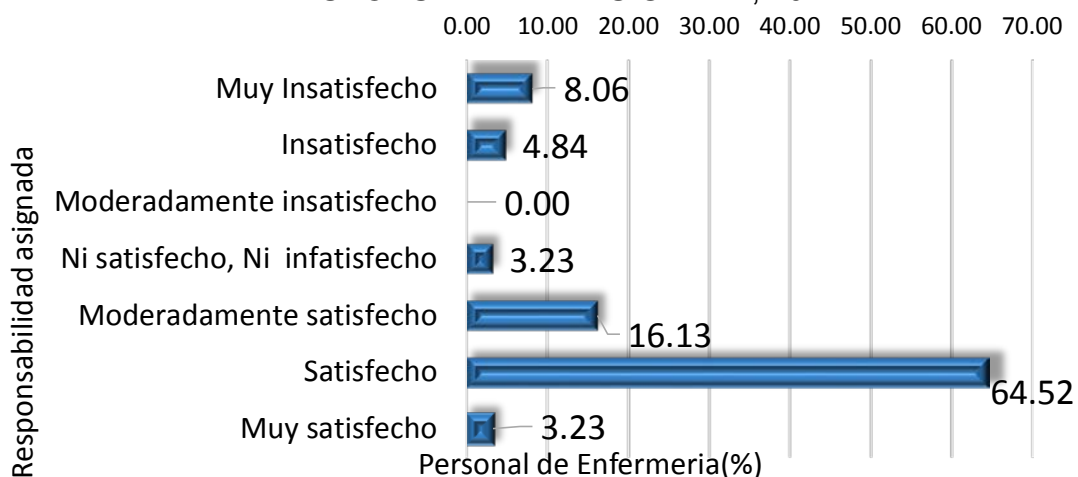
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO  
RESPONSABILIDAD ASIGNADA, 2017

Satisfacción con la responsabilidad asignada	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	5	8.06
Insatisfecho	3	4.84
Moderadamente insatisfecho	0	0.00
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	2	3.23
Moderadamente satisfecho	10	16.13
Satisfecho	40	64.52
Muy satisfecho	2	3.23
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa,  
Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 15

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO  
RESPONSABILIDAD ASIGNADA, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa,  
Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con relación a la satisfacción con la responsabilidad asignada, la mayoría de los trabajadores se encuentra claramente satisfecho, lo que alcanza al 64,52%.

Este indicador permite un punto de inflexión para señalar que las personas no les huyen a las responsabilidades y que más bien requieren de estas en su vida laboral.

TABLA N° 16

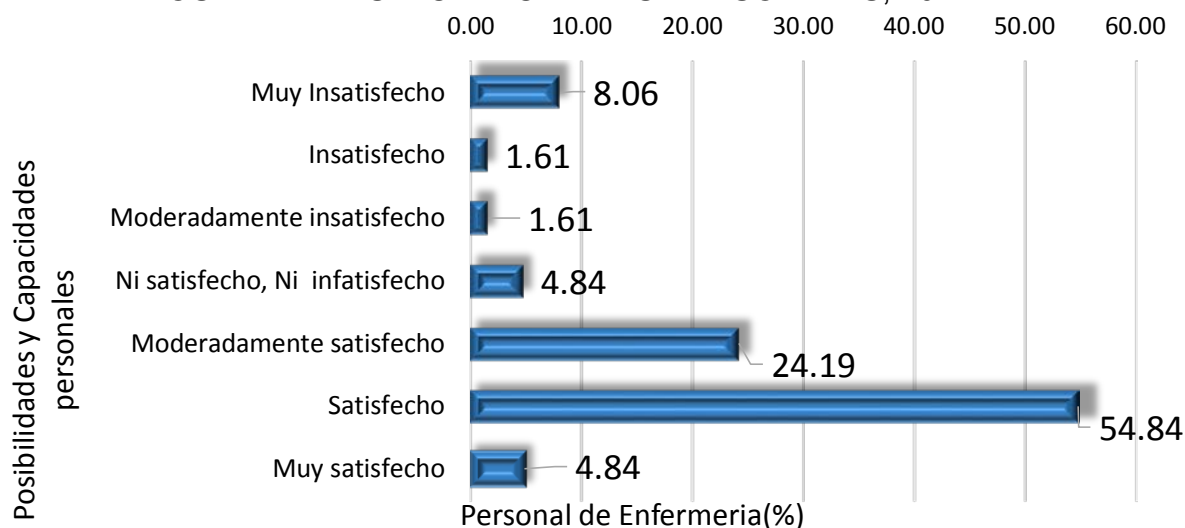
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO A SUS  
POSIBILIDADES Y CAPACIDADES PERSONALES, 2017

Satisfacción con las posibilidades y capacidades personales	Personal de Enfermería	
	N	%
Muy Insatisfecho	5	8.06
Insatisfecho	1	1.61
Moderadamente insatisfecho	1	1.61
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	3	4.84
Moderadamente satisfecho	15	24.19
Satisfecho	34	54.84
Muy satisfecho	3	4.84
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 16

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO A SUS  
POSIBILIDADES Y CAPACIDADES PERSONALES, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con respecto a las posibilidades y capacidades personales la mayoría del personal de Enfermería se encuentra muy satisfecho en 54, 84%, en tanto que el 24,19% se halla moderadamente satisfecho. Por ello la tendencia de la curva es a predominio de satisfacción.

Las personas califican de modo insatisfactorio sus capacidades y posibilidades laborales, es decir de progresión y mejoramiento dentro de la institución, lo que es fabuloso a la hora de reflejarlo en el trabajo cotidiano.

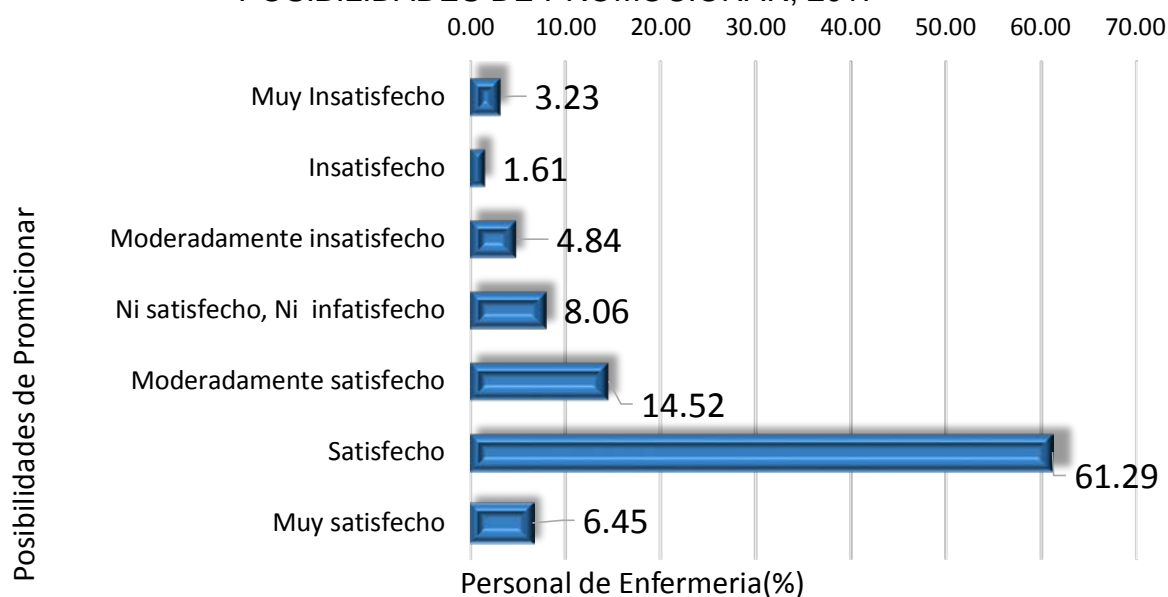
**TABLA N° 17**  
**HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO**  
**PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO CON**  
**POSIBILIDADES DE PROMOCIONAR, 2017**

Satisfacción con las posibilidades de promocionar	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	2	3.23
Insatisfecho	1	1.61
Moderadamente insatisfecho	3	4.84
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	5	8.06
Moderadamente satisfecho	9	14.52
Satisfecho	38	61.29
Muy satisfecho	4	6.45
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

**GRÁFICO N° 17**

**HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO**  
**PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO CON**  
**POSIBILIDADES DE PROMOCIONAR, 2017**



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con respecto a las posibilidades de promocionar o de mejorar su status laboral se encuentra que el 61,29% está satisfecho y el 14,52% se halla moderadamente satisfecho.

TABLA N° 18

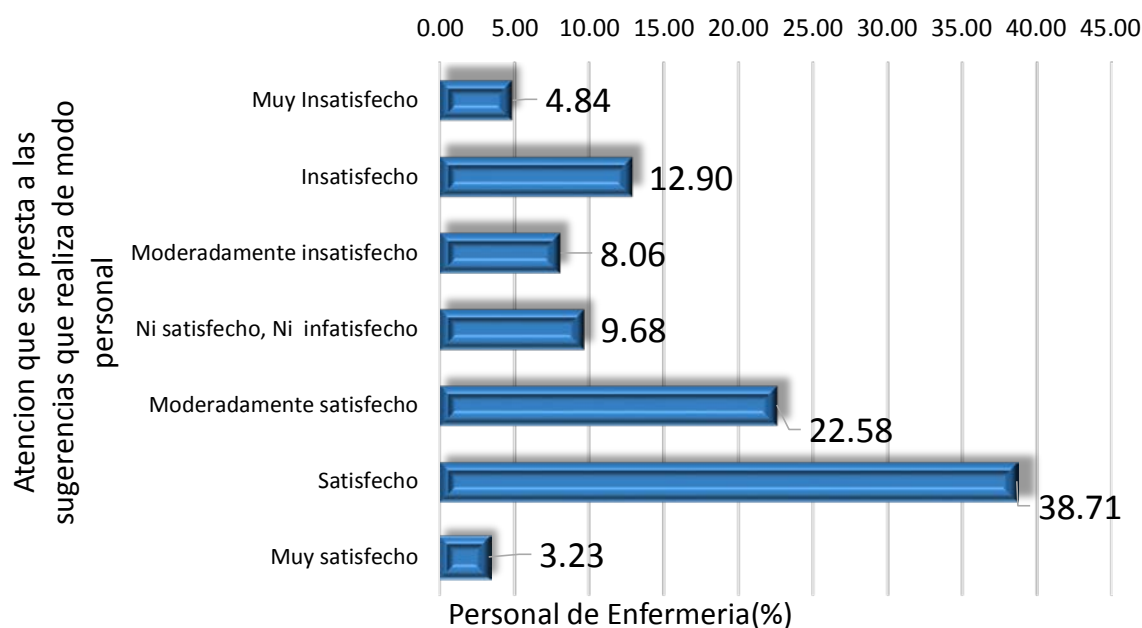
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO ATENCIÓN  
QUE SE PRESTA A LAS SUGERENCIAS QUE REALIZA DE MODO  
PERSONAL, 2017

Satisfacción con la atención que se presta a las sugerencias que realiza de modo personal	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	3	4.84
Insatisfecho	8	12.90
Moderadamente insatisfecho	5	8.06
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	6	9.68
Moderadamente satisfecho	14	22.58
Satisfecho	24	38.71
Muy satisfecho	2	3.23
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 18

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO ATENCIÓN  
QUE SE PRESTA A LAS SUGERENCIAS QUE REALIZA DE MODO  
PERSONAL, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con respecto a la atención que se presta a las sugerencias que se realiza de modo personal el 38,71% se halla satisfecho y el 22,58% se encuentra moderadamnte satisfecho, sin embargo los datos se encuentran dispersos, pues casi el 40% va presentando distintos niveles de insatisfacción.

No hay una alta receptibilidad a las sugerebcias. Es decir la mayoría de personas prefiere trabajar de manera autónoma, sin ssubirdinacion ni opinion de terceros.

TABLA N° 19

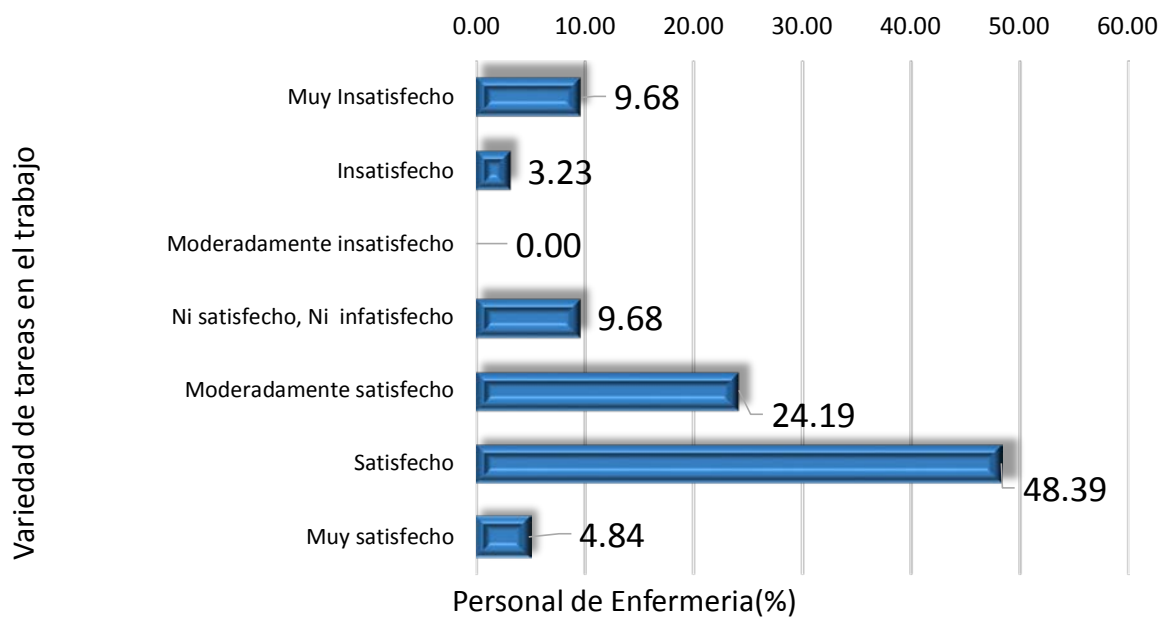
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO VARIEDAD  
DE TAREAS EN EL TRABAJO, 2017

Satisfacción con la variedad de tareas en el trabajo	Personal de Enfermería	
	N	%
Muy Insatisfecho	6	9.68
Insatisfecho	2	3.23
Moderadamente insatisfecho	0	0.00
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	6	9.68
Moderadamente satisfecho	15	24.19
Satisfecho	30	48.39
Muy satisfecho	3	4.84
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 19

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA: COMO SE SIENTE RESPECTO VARIEDAD  
DE TAREAS EN EL TRABAJO, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con respecto a la variedad de tareas de trabajo, el 48,39% se encuentra satisfecho y el 24,19% se encuentra moderadamente satisfecho.

Las personas asumen de buen agrado la variedad en el trabajo y no compatibilizan con un trabajo rutinario, lo cual puede permitir afirmar que las personas siempre se adaptana a los cambios.

TABLA N° 20

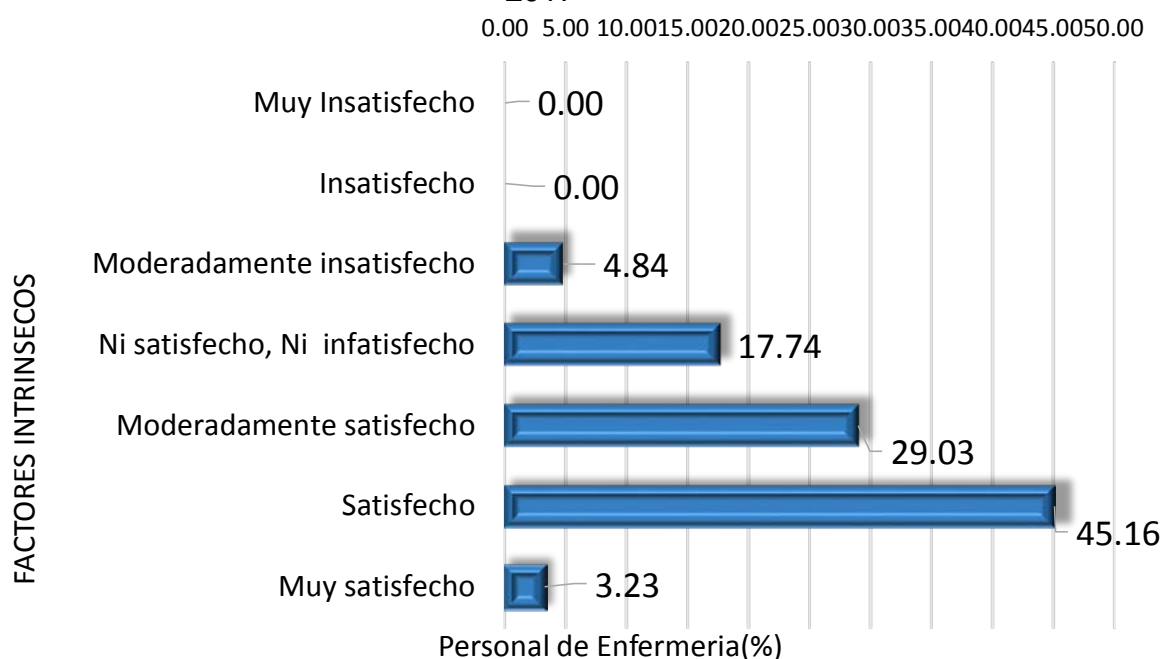
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN FACTORES INTRINSECOS  
2017

FACTORES INTRINSECOS	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	0	0.00
Moderadamente insatisfecho	3	4.84
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	11	17.74
Moderadamente satisfecho	18	29.03
Satisfecho	28	45.16
Muy satisfecho	2	3.23
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 20

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN FACTORES INTRINSECOS  
2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 54,16% del personal evaluado se halla satisfecho con los factores intrínsecos, es decir relacionados directamente con las personas, no evidenciándose niveles de insatisfacción, lo cual es bastante importante de destacar.

Comparando lo hallado con el estudio realizado por Cisneros CH, denominado “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. Bolivia, 2011”, encontró que el 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos, resultados que no tienen ninguna concordancia con lo estudiado.

TABLA N° 21

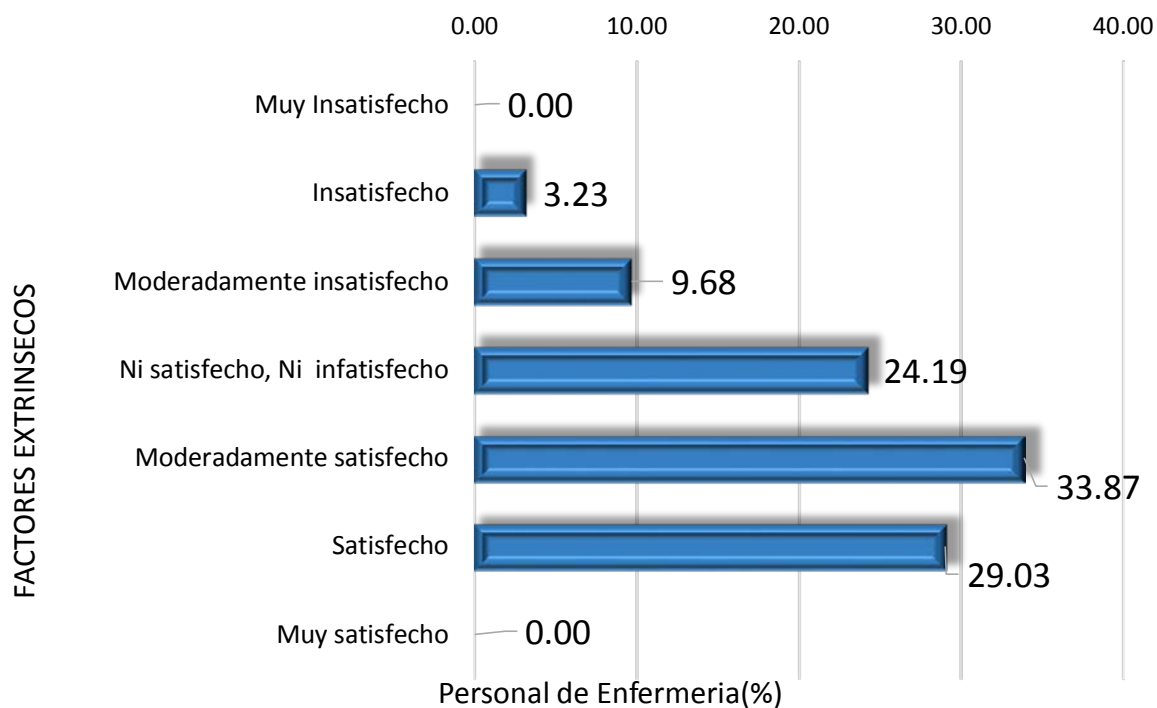
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN FACTORES EXTRINSECOS  
2017

FACTORES EXTRINSECOS	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	2	3.23
Moderadamente insatisfecho	6	9.68
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	15	24.19
Moderadamente satisfecho	21	33.87
Satisfecho	18	29.03
Muy satisfecho	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 21

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN FACTORES EXTRINSECOS  
AÑO 2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Con respecto a los factores extrínsecos el 33,87% se hallan moderadamente satisfechos, el 29,03% se encuentran muy satisfechos y el 24,19% se encuentra ni satisfecho ni satisfecho.

Con respecto a los factores del entorno el porcentaje disminuye, lo que habla sde una necesidad de mejorar el ambiente de trabajo, quizás con infraestructura, equipamiento y logística acirde a las necesidades que imprime el perfil epidemiológico de Madre de Dios.

TABLA N° 22

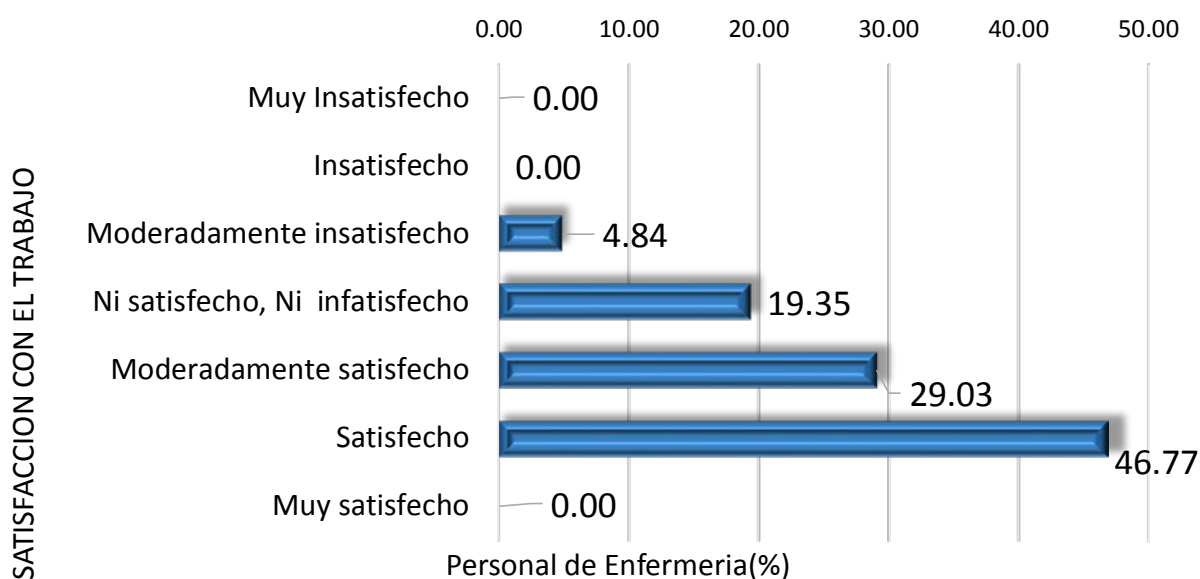
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN LA VARIABLE SATISFACCION  
CON EL TRABAJO  
2017

SATISFACCION CON EL TRABAJO	Personal de Enfermería	
	n	%
Muy Insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	0	0.00
Moderadamente insatisfecho	3	4.84
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	12	19.35
Moderadamente satisfecho	18	29.03
Satisfecho	29	46.77
Muy satisfecho	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

GRÁFICO N° 22

HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO  
PERSONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN LA VARIABLE SATISFACCION  
CON EL TRABAJO  
2017



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería. Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2017

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Finalmente el 46,77% del personal de enfermería entrevistado se halla satisfecho con respecto satisfacción con el trabajo. Además el 29,03% se encuentra moderadamente satisfecho.

Sobre este tema Carrasco Soto Raymundo, Barraza Macías Arturo, Arreola Corral Martha, efectuaron el estudio “Satisfacción Laboral en Personal del Centro de Salud Nro. 01 de la ciudad de Durango. México – 2013” los resultados obtenidos permiten afirmar que la población encuestada presentó un 71% de satisfacción laboral; este resultado interpretado a partir de un baremo de tres categorías (0 a 33% bajo; 34% a 66% medio; y 67% a 100% alto), permite afirmar que el personal encuestado presenta un alto nivel de satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES

- Las características generales de la población en estudio, según su edad se aprecia que la mayoría del personal de enfermería están entre una edad de 35 a 40 años con un 27.42%, sobre los años de servicio el 90.32% de personal de enfermería tiene de un año a menos 20 años laborando y finalmente el personal de enfermería esta mayormente en el área de medicina(17.74%), en segundo lugar el servicio de “ Observación de emergencia”(11.29%) y en tercer lugar como traumatología y cirugía ambas con un 9.68%.
- El nivel de satisfacción intrínseca con el trabajo del personal de enfermería del Hospital “Santa Rosa” de Puerto Maldonado es satisfecho en un 45.16%.
- El nivel de satisfacción extrínseca con el trabajo del personal de enfermería del Hospital “Santa Rosa” de Puerto Maldonado. es moderadamente satisfactoria en un 33.87%.

## RECOMENDACIONES

### A LOS RESPONSABLES DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA

- Con respecto a las características generales de la población, el perfil de los trabajadores ha evidenciado que se encuentran en una etapa de vida de madurez, en el cual es importante destacar que hay una madurez emocional para poder afrontar el trabajo y evidenciar si existe o no una satisfacción, de manera que se tome en cuenta esta información para que pueda efectuar una capacitación sobre el tema de satisfacción laboral.
- Con respecto a la satisfacción intrínseca se ha podido determinar que llega a 45,16%; porcentaje que pudiera mejorar ostensiblemente si se establecen algunas medidas correctivas, con respecto a las condiciones de relación entre colegas y laborales en general, es decir aquellas propias del empleador, esta situación debe ser analizada, planificada en base a esta evidencia y establecer actividades de capacitación en el mencionado hospital.
- Se han evidenciado niveles de satisfacción laboral en casi todos los ítems de estudio, y esto se corrobora que hay una satisfacción extrínseca que alcanza a 33.87%. Si bien la satisfacción laboral en términos laborales es bastante adecuada, pero debe mejorarse la satisfacción que se relaciona con la parte extrínseca que presenta rasgos más dispersos y bajos, en especial en lo que tiene que ver con los métodos de trabajo, el reconocimiento, la responsabilidad asignada, las posibilidades de capacitación, la promoción laboral, la satisfacción laboral y la satisfacción con la variedad de tareas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gestipolis. 9 factores que repercuten en el clima organizacional y los objetivos empresa. [Online].; 2010 [cited 2016 Diciembre 16. Available from: <http://www.gestipolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>.
2. Caballero Rodríguez K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado. 2002 Junio; 1(2).
3. Cargallo Castel A. La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. [Online].; 2008 [cited 2016 Diciembre 12. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2774951.pdf>.
4. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud; 2002.
5. Fuentes Navarro SM. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango. Tesis de Licenciatura. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades; 2012.
6. Cifuentes Rodríguez JE. Cifuentes Rodríguez Johana Enyd, en el estudio Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Tesis de Maestría. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería; 2012.
7. Carrasco Soto R, Barraza Macias A, Arreola Coral MG. Raymundo Carrasco Soto, Arturo Barraza Macias y Martha Arreola Corral., en el estudio Satisfacción Laboral en Personal del Centro de Salud Nro01 de la ciudad de Durango. Tesis de Maestría. Durango, México: Universidad Juárez; 2013.



8. Cifuentes Rodríguez JE. Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Tesis de maestría. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de enfermería; 2012.
9. Cisneros Centeno HC. Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. Tesis de maestría. Potosí: Universidad Autónoma San Luis de Potosí, Facultad de Enfermería; 2011.
10. Moya Mier S. Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería : investigación aplicada en un área quirúrgica. Tesis de graduación. Cantabria: Universidad de Cantabria, Escuela Universitaria de Enfermería "Casa de Salud Valdecilla"; 2011.
11. Sobrequés J, Segura C, Rodríguez M, García S, Juncosa S. La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Aten Primaria*. 2003 Marzo; 31(4).
12. Fernández Larraguibel B, Paravic Klijn T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción Chile. *Ciencia y enfermería*. 2003 Diciembre; 9(2).
13. Cisneros Centeno CH. Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. Tesis. Potosí: Universidad Autónoma San Luis de Potosí, Facultad de enfermería; 2011.
14. Lapeña Moñux YR CJLPMAMSM. Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. *Texto Contexto Enferm*. 2014 Julio-Setiembre; 23(3): p. 555-562.
15. Nava-Galán Ma. Guadalupe HZMHCAPLMTHRMGMMRBACL. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién (Mex)*. 2013; 18(1).

16. Hernández Junco V, Quintana Tápanes L, Mederos Torres R, Guedes Díaz RGGBN. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Rev Cub Med Mil. 2009 Enero- marzo; 38(1).
17. García-Ramos M LLMMCM. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm. 2007; 15(2).
18. Torres Vásquez R. Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra. Lima, 2007. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal, Escuela de Pos grado; 2011.
19. Zelada Rosales VP. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Tesis de Especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Enfermería; 2015.
20. Monteza Chanduvi N. Influencia del Clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital EsSalud. Tesis de maestría. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Pos grado; 2010.
21. Martel Gora A. Factores motivadores que intervienen en el desempeño laboral de la enfermera en centro quirúrgico del Hospital Carlos Alcaántara Butterfield. EsSALUD. Tesis de Titulación. Lima:, Facultad de Enfermería; 2010.
22. Forchuk C. Hildegarde E. Peplau: interpersonal nursing theory: SAGE Publications, Inc; 1993.
23. Atalaya Pisco MC. Satisfacción laboral y productividad. Revista de psicología. 1999 Setiembre; III(5).
24. Duane S. Psicología Industrial México D. F: Mc Graw Hill; 1991.

25. Ansfried W. Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones Barcelona: Herder; 1985.
26. Fonseca Marante Y. Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma. Revista Cubana de Salud y Trabajo. 2010 Nov; 2: p. 15-9.
27. Proyect Managenent. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. [Online].; 2015 [cited 2017 Mayo 6. Available from: <http://www.ceolevel.com/herzberg>.
28. Gestipolis. Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas. [Online].; s.f [cited 2017 Mayo 6. Available from: <https://www.gestipolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>.
29. Managers help.com. Teoría de los dos Factores de Herzberg. [Online].; 2015 [cited 2017 Mayo 2. Available from: <http://www.managershelp.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg.htm>.
30. Psixología y mente. Psicología. Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. [Online].; 2016 [cited 2017 Mayo 1. Available from: <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow#!>
31. Márquez Pérez M. Asociación de Egresados y Graduados PUCP. [Online].; 2011 [cited 2016 Diciembre 17. Available from: [http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin11/general\\_marquez.pdf](http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin11/general_marquez.pdf).
32. Naval Galán G. Percepción del trato digno de los familiares de los enfermos neurológicos. México.; 2010.
33. Ibarra Cerón M. Protocolo digno por enfermería. México.; 2012.

34. Nava Gómez M. Trato digno por enfermeras en centros de salud. Tesis de titulación. México.; 2011.
35. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Guía legal sobre bono a funcionarios por mejor trato en salud. Guía. Santiago: Congreso Nacional de Chile; 2015. Report No.: <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/bono-a-funcionarios-por-mejor-trato-en-salud>.
36. Puentes E, Gómez O, Garrido F. Trato a los usuarios en los servicios públicos de salud en México. 2006;19(6):394–402. Rev Panam Salud Publica. 2006 Junio; 19.
37. Torres C, Rivas J. Estudio de percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno proporcionado por una enfermera o un enfermero. Revista mexicana de enfermería cardiológica. 2010 Setiembre a diciembre; 18(Pp 60-64).
38. Moreno M, Interrial M. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. Tesis de Titulación de Enfermería. México.; 2010.
39. Herrera L, Villamil M M, Perlcastre B B. Relación del personal de salud con los pacientes en la ciudad de México, 2005. [Online].; 2005 [cited 2016 Enero 18. Available from: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/bibliotecaSedesDependencias/unidadesAcademicas/FacultadNacionalS>.
40. Carrillo M, Martínez L, Mendoza J, Sánchez A. Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2009 s.f.; 17(3)(139-142).
41. Hernández D. La calidad humana y la mejora del trato al paciente en hospitales del sector salud. Tesis de grado. Chile.; 2008.

42. Burgos M, Paravic T. Percepción de violencia de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía de un hospital público. Tesis de grado. Chile; 2003.
43. Zea R. Nivel de satisfacción de las expectativas del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el área de hospitalización, Urcos. Cusco, 2009. Tesis de titulación. Cusco: Universidad Particular Anadina del Cusco, Cusco; 2009.
44. Virtudes Pérez J. ¿Qué es trato digno para los pacientes? Elementos que componene el trato digno. Informe final. Marcela: Universidad Miguel Hernández, Departamento de Psicología; 2013.
45. Ibarra M. Protocolo de trato digno de enfermería. México; 2006.
46. WMA. Manual de ética. Capítulo II. El médico y el paciente. [Online].; s.f. [cited 2016 25 Febrero. Available from: [http://www.wma.net/es/30publications/30ethicsmanual/pdf/chap\\_2\\_es.pdf](http://www.wma.net/es/30publications/30ethicsmanual/pdf/chap_2_es.pdf) f.
47. Organización de Naciones Unidas. Declaración Universal de Derechos Humanos. 1948. Artículo 1°.
48. Ibarra H. Trato digno. [Online].; 2012 [cited 2016 Marzo 14. Available from: <http://hannyibarra.blogspot.pe/2012/02/trato-digno-de-enfermeria.html>.
49. Ibarra Cerrón ME. Protocolo de trato digno por enfermería. Protocolo. Oaxaca, México: Hospital Regional de Alta especialidad de Oaxaca, Sub dirección de Enfermería; 2012.
50. Mundial AM. Declaración de Ginebra. 1948..
51. Rodríguez J. Trato digno, seguridad del paciente y auto-cuidado.. s.f. Revista CONAMED.

52. Clínicas de Chile. Que entendemos por trato digno al paciente. Temas de coyuntura. 2014 Abril..
53. Gobierno de México. Propuesta metodológica para la construcción de un índice de trato. In desempeño Dgded.. México.
54. Avenging A. Historia de la enfermería. In. Andalucía; s.f.
55. Casero J. Enfermería. In Enfermería a la Vanguardia.; 1991.
56. Parra S, Paravic T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). Ciencia y enfermería. 2002 Diciembre; 8(2).
57. Vásquez Sosa SM. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción profesional del enfermería en el Hospital Arzobispo Loayza. Tesis titulación. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela Académica Profesional de Enfermería; 2007.

# ANEXOS

## ANEXO Nro. 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PLAN DE INVESTIGACION

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO,  
2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
¿Cómo es la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital "¿Santa Rosa" de Puerto Maldonado, 2017?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OBJETIVO GENERAL</li> </ul> <p>Caracterizar el nivel de satisfacción con el trabajo del personal de enfermería del Hospital "Santa Rosa de Puerto Maldonado".</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las características generales de la población en estudio</li> <li>• Describir la satisfacción intrínseca con el trabajo del personal de enfermería del Hospital "Santa Rosa" de Puerto Maldonado.</li> <li>• Describir la satisfacción extrínseca con el trabajo del personal de enfermería del</li> </ul>	Satisfacción con el trabajo.	Factores intrínsecos	Satisfacción con las condiciones del trabajo	<p><b>Método</b> Descriptivo transversal</p> <p><b>Diseño</b> Descriptivo</p> <p><b>Población</b> 85 enfermeras que laboran en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado</p> <p><b>Muestra</b> Probabilística, quedando fijada en: 85 Licenciadas en enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado</p> <p><b>Técnicas</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>
				Satisfacción con compañeros de trabajo	
				Satisfacción con el superior inmediato	
				Satisfacción con el salario o retribución económica	
				Satisfacción con las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa u organización	
				Satisfacción con el modo en que la organización está gestionada	
				Satisfacción con el horario de trabajo	
			Satisfacción con la estabilidad en el empleo		
Factores extrínsecos	Satisfacción con la libertad para elegir un método de trabajo propio				



	Hospital "Santa Rosa" de Puerto Maldonado.			Satisfacción con el reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho Satisfacción con la responsabilidad asignada Satisfacción con la posibilidad las capacidades personales Satisfacción con las posibilidades de promocionar Satisfacción con la atención que se presta a las sugerencias que realiza de modo personal Satisfacción con la variedad de tareas en el trabajo	
		Variables no implicadas		Edad Sexo Años de servicio	

## ANEXO Nro. 2

### INSTRUMENTO

### ENCUESTA

**Instrucciones.** - El presente instrumento es parte del estudio intitulado “SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2017”; Por lo que agradezco su colaboración.

#### PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES

VARIABLES	INDICADOR
¿Cuál es su edad?	<input type="radio"/>
¿Cuál es el sexo del informante?	<input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino
Cuantos años de servicio tiene en el hospital	<input type="radio"/>

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

**SEGUDA PARTE: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN)**

		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1.	Condiciones físicas del trabajo.							
2.	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3.	Tus compañeros de trabajo.							
4.	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5.	Tu superior inmediato.							
6.	Responsabilidad que se te ha asignado.							
7.	Tu salario.							
8.	La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
9.	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.							
10.	Tus posibilidades de promocionar.							
11.	El modo en que tu empresa está gestionada.							
12.	La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13.	Tu horario de trabajo.							
14.	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15.	Tu estabilidad en el empleo.							

**ANEXO Nro. 3****SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO**

Puerto Maldonado, 9 de mayo de 2017.

Sr. Doctor

Luis Chávez Celis

Director de Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Madre de Dios. -

Asunto: Solicito autorización para realización de trabajo de investigación

De mi mayor consideración:

Por el presente me dirijo a usted, para solicitarle la autorización correspondiente para poder efectuar un trabajo de investigación intitulado "SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2017"; para lo que adjunto trabajo de investigación en proyecto.

A la espera de la autorización correspondiente, hago uso de la ocasión para saludarlo cordialmente.

Atentamente,

ROLDÁN CASTILLO, Karla Alcira

Bachiller en enfermería

**ANEXO Nro. 4****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Señor(a) trabajador de salud del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Por intermedio de la presente le pongo en su conocimiento que vengo realizando el estudio denominado "SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2017"; por lo que solicito su colaboración, para lo cual es necesario firmar un documento denominado Consentimiento informado.

La firma en este documento certifica que está Usted aceptando ser parte del trabajo de investigación, en calidad de unidad de información (persona que llena el instrumento de recojo de información), habiendo sido informado (a) de sus objetivos, el instrumento es completamente anónimo.

.....

Firma o huella

**ANEXO Nro. 5**

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"  
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

**PERMISO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**Sr. Doctor**  
**Luis Chávez Celis**  
Director de Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.  
Madre de Dios.-

**Asunto: Solicito autorización para realización de trabajo de investigación**

De mi mayor consideración:

Por el presente me dirijo a usted, para solicitarle la autorización correspondiente para poder efectuar un trabajo de investigación intitulado "SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2017"; para lo que adjunto trabajo de investigación en proyecto.

A la espera de la autorización correspondiente, hago uso de la ocasión para saludarlo cordialmente.

Puerto Maldonado, 02 de junio de 2017.

Atentamente

  
.....  
ROLDÁN CASTILLO, Karla Alcira  
Bachiller en enfermería

GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS	
HOSPITAL II SANTA ROSA	
DIRECCIÓN EJECUTIVA	
RECEPCIÓN	
Registro Exp. N°	.....
Folios	02 JUN 2017
Fecha:	.....
Hora:	10:10 p.
Firma:	

## ANEXO Nro. 6



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS  
HOSPITAL SANTA ROSA



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"  
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

**MEMORANDO N° 569 -2017-GOREMAD/HSR-DE.**

**PARA :** Lic. Enf. Alicia N. VICENTE AGUILAR  
Jefe Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

**ASUNTO :** Autoriza Ejecución de Trabajo de Investigación.

**REF. :** Oficio N°0117-2017-GOREMAD/HSR-UADI.

**FECHA :** Puerto Maldonado, 19 de Junio del 2017

De acuerdo al documento de la referencia, esta Dirección autoriza la ejecución del Trabajo de Investigación: "SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017", el mismo que estará a cargo de la estudiante Karla Alcira ROLDAN CASTILLO procedente de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – Escuela Académica Profesional de Enfermería.

Asimismo, deberán de brindar las facilidades los servicios involucrados.

Atentamente,

DIRECCIÓN REGIONAL MADRE DE DIOS  
Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado

*(Firma)*

LUIS HUMBERTO CHAVEZ CELIS  
DIRECTOR  
CAMP N° 25821 PNE N° 22394

C.C  
Interesada  
Archivo  
LHCH/rdg

SEDE CENTRAL  
JR. CAJAMARCA N° 171  
Teléfonos: 082 - 571019-573431  
Telefax: 082 - 573430

PAGINA WEB HSR - PM  
[WWW.hospitalsantarosa.gob.pe](http://WWW.hospitalsantarosa.gob.pe)

DIRECCIÓN EJECUTIVA  
Telefax: 082 - 571046  
Anexo: 114 - 115

## ANEXO Nro. 7

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor(a) trabajador de salud del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Por intermedio de la presente le pongo en su conocimiento que vengo realizando el estudio denominado "SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2017"; por lo que solicito su colaboración, para lo cual es necesario firmar un documento denominado Consentimiento informado.

La firma en este documento certifica que está Usted aceptando ser parte del trabajo de investigación, en calidad de unidad de información (persona que llena el instrumento de recojo de información), habiendo sido informado (a) de sus objetivos, el instrumento es completamente anónimo.

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal dotted line. To the right of the signature is a dark, circular fingerprint.

Firma o huella