



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL  
CENTRO DE MEDICINA COMPLEMENTARIA ESSALUD Y EL  
CENTRO DE SALUD MELITON SALAS – AREQUIPA 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**BACHILLER: CABRERA MENDOZA, DALILA KAREM.**

**AREQUIPA- PERÚ**

**2016**

**“SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL  
CENTRO DE MEDICINA COMPLEMENTARIA ESSALUD Y EL  
CENTRO DE SALUD MELITON SALAS – AREQUIPA 2014”**

## **DEDICATORIA**

A Dios todo poderoso, a mis padres y amigos que apoyaron en la realización de esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios Todopoderoso, a mis padres por el apoyo que me brindaron durante mis estudios y en vida personal, que cada día me ayudan a salir adelante.

A todas las personas que contribuyeron a culminar con éxito la presente investigación, en especial a mis profesores que de una u otra manera no permitieron que flaqueara y me alentaron a continuar.

## RESUMEN

La presente investigación cuyo título fue “Satisfacción laboral del personal de Salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Meliton Salas – Arequipa 2014” tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, de corte transversal, de nivel aplicativo, no experimental. La muestra de estudio conformada por los 66 trabajadores, se utilizó el diseño muestral por conveniencia. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

Del total de la población más de la cuarta parte de ellos fluctúa entre los 31 a 37 años de edad, predomina el género femenino, están casados, tienen de 1 a 10 años de servicio, son contratados, tienen turnos fijos, y no trabajan en otra institución. Más de la mitad del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud se encuentran altamente satisfechos en relación al aspecto extrínseco y intrínseco al igual que el personal de salud del Centro Melitón Salas. El personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud en relación al aspecto intrínseco está altamente satisfecho en cuanto a la Autonomía en la toma de decisiones, al Horario de trabajo, a las Relaciones con los jefes y al Trabajo en equipo. En tanto el personal de salud del Centro Melitón Salas está altamente satisfecho al Horario de trabajo y al Trabajo en equipo. El personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud en relación al aspecto extrínseco está altamente satisfecho en cuanto a la Organización del servicio, a la Remuneración. En tanto el personal de salud del Centro Melitón Salas a las Condiciones de trabajo y a la Remuneración. Las prioridades identificadas que requieren una atención urgente son: remuneración económica, inadecuado reconocimiento profesional, falta de oportunidades de promoción profesional; exceso de horas de trabajo.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, personal de salud.

## ABSTRAC

This research whose title was "Job satisfaction of staff of Health Center for Complementary Medicine Essalud and Health Center Meliton Salas - Arequipa 2014" had a non-experimental quantitative approach, descriptive design, cross-sectional applicative level. The study sample comprised 66 workers, the sample design was used for convenience. The technique used was the survey and a questionnaire as a tool. Theyreachedthefollowing conclusions:

Of the total population more than a quarter of them ranges from 31 to 37 years old, predominantly female, married, having from 1 to 10 years of service, are hired, they have fixed shifts, and do not work in another institution. More than half of the health personnel of the Center for Complementary Medicine Essalud are highly satisfied with respect to the extrinsic and intrinsic aspect as health personnel Melitón Center Salas. Health personnel of the Center for Complementary Medicine Essalud in relation to intrinsic aspect is highly satisfied in terms of autonomy in decision-making, working hours, to relations with the heads and Teamwork. While health personnel Melitón Salas Center is highly satisfied working hours and Teamwork. Health personnel of the Center for Complementary Medicine Essalud in relation to extrinsic aspect is highly satisfied as to the Organization of service, remuneration. While health personnel Melitón Center Salas to working conditions and remuneration. The identified priorities that require urgent attention are: financial remuneration, inadequate professional recognition, lack of career advancement opportunities; excessive hours of work.

**Keywords:** job satisfaction, personal health.

## INDICE

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRAC**

**ÍNDICE**

**ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS**

**INTRODUCCIÓN**

### **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación del estudio	6
1.5. Limitaciones de la investigación	7

### **CAPITULOII: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Base teórica	14
2.3. Definición de términos	50
2.4. Variables	51
2.4.1. Definición conceptual de la variable	51
2.4.2. Definición operacional de la variable	51
2.4.3. Operacionalización de la variable	51

### **CAPITULOIII: METODOLOGIA**

3.1. Tipo y nivel de investigación	55
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	56
3.3. Población y muestra	
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	58
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	

65

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

68

### **CAPÍTULO V: DISCUSION**

### **CONCLUSIONES**

### **RECOMENDACIONES**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **ANEXOS**

Matriz

Instrumento

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

	Pág.
<b>Tabla 1</b>	
Perfil del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas – Arequipa 2014	40
<b>Gráfico 1</b>	
Nivel de la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas – Arequipa 2014	42
<b>Gráfico 2</b>	
Nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas en el Aspecto intrínseco (motivadores) – Arequipa 2014	43
<b>Gráfico 3</b>	
Nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas en el Aspectos extrínsecos (higiénicos) – Arequipa 2014	45

## INTRODUCCIÓN

En los últimos el recurso humano ha ido ocupando un lugar preponderante en las organizaciones por su rol decisivo, tanto en los resultados productivos o de servicios, como en sus aportes en las innovaciones y en el desarrollo global de la gestión. La importancia del recurso humano impone que los directivos conozcan las características generales y específicas de sus trabajadores y especialmente en qué medida están satisfechos laboralmente.

En las instituciones de salud el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios con calidad; relacionados estrechamente con el trato personal, situación que marca la diferencia con otras organizaciones; lo que impacta directamente en el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia, el uso adecuado de la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico.

Para los usuarios la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso, es el trato personal que se les brinda.

Entonces la satisfacción de un cliente o usuario exige el compromiso de la organización, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que “la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente” (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario), reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios, así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuarios.

En los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja. Se ha adquirido conciencia

de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores.

La presente investigación para fines de estudio contiene

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace mención a los resultados obtenidos después de procesar los datos.

Capítulo V: En él se realiza la discusión de los resultados obtenidos terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

## RESUMEN

La presente investigación cuyo título fue “Satisfacción laboral del personal de Salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Meliton Salas – Arequipa 2014” tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, de corte transversal, de nivel aplicativo, no experimental. La muestra de estudio conformada por los 66 trabajadores, se utilizó el diseño muestral por conveniencia. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

Del total de la población más de la cuarta parte de ellos fluctúa entre los 31 a 37 años de edad, predomina el género femenino, están casados, tienen de 1 a 10 años de servicio, son contratados, tienen turnos fijos, y no trabajan en otra institución. Más de la mitad del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud se encuentran altamente satisfechos en relación al aspecto extrínseco y intrínseco al igual que el personal de salud del Centro Melitón Salas. El personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud en relación al aspecto intrínseco está altamente satisfecho en cuanto a la Autonomía en la toma de decisiones, al Horario de trabajo, a las Relaciones con los jefes y al Trabajo en equipo. En tanto el personal de salud del Centro Melitón Salas está altamente satisfecho al Horario de trabajo y al Trabajo en equipo. El personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud en relación al aspecto extrínseco está altamente satisfecho en cuanto a la Organización del servicio, a la Remuneración. En tanto el personal de salud del Centro Melitón Salas a las Condiciones de trabajo y a la Remuneración. Las prioridades identificadas que requieren una atención urgente son: remuneración económica, inadecuado reconocimiento profesional, falta de oportunidades de promoción profesional; exceso de horas de trabajo.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, personal de salud.

## ABSTRAC

This research whose title was "Job satisfaction of staff of Health Center for Complementary Medicine Essalud and Health Center Meliton Salas - Arequipa 2014" had a non-experimental quantitative approach, descriptive design, cross-sectional applicative level. The study sample comprised 66 workers, the sample design was used for convenience. The technique used was the survey and a questionnaire as a tool. Theyreachedthefollowing conclusions:

Of the total population more than a quarter of them ranges from 31 to 37 years old, predominantly female, married, having from 1 to 10 years of service, are hired, they have fixed shifts, and do not work in another institution. More than half of the health personnel of the Center for Complementary Medicine Essalud are highly satisfied with respect to the extrinsic and intrinsic aspect as health personnel Melitón Center Salas. Health personnel of the Center for Complementary Medicine Essalud in relation to intrinsic aspect is highly satisfied in terms of autonomy in decision-making, working hours, to relations with the heads and Teamwork. While health personnel Melitón Salas Center is highly satisfied working hours and Teamwork. Health personnel of the Center for Complementary Medicine Essalud in relation to extrinsic aspect is highly satisfied as to the Organization of service, remuneration. While health personnel Melitón Center Salas to working conditions and remuneration. The identified priorities that require urgent attention are: financial remuneration, inadequate professional recognition, lack of career advancement opportunities; excessive hours of work.

**Keywords:** job satisfaction, personal health.

## ÍNDICE

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

i

**ABSTRAC**

ii

**ÍNDICE**

iii

**ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS**

v

**INTRODUCCIÓN**

vi

### **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del problema

1

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

3

1.2.2. Problemas Específicos

3

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

3

1.3.2. Objetivos específicos

4

1.4. Justificación del estudio

4

1.5. Limitaciones de la investigación

5

### **CAPITULOII: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes del estudio

6

2.2. Base teórica

11

2.3. Definición de términos

34

2.4. Variables

36

2.4.1. Definición conceptual de la variable

37

2.4.2. Definición operacional de la variable

37

2.4.3. Operacionalización de la variable

37

<b>CAPITULOIII: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	38
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	38
3.3. Población y muestra	39
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	39
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	39
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	40
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	41
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	48
<b>CONCLUSIONES</b>	50
<b>RECOMENDACIONES</b>	52
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	53
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

	Pág.
<b>Tabla 1</b>	
Perfil del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas – Arequipa 2014	42
<b>Gráfico 1</b>	
Nivel de la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas – Arequipa 2014	44
<b>Gráfico 2</b>	
Nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas en el Aspecto intrínseco (motivadores) – Arequipa 2014	45
<b>Gráfico 3</b>	
Nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas en el Aspectos extrínsecos (higiénicos) – Arequipa 2014	47

## INTRODUCCIÓN

En los últimos el recurso humano ha ido ocupando un lugar preponderante en las organizaciones por su rol decisivo, tanto en los resultados productivos o de servicios, como en sus aportes en las innovaciones y en el desarrollo global de la gestión. La importancia del recurso humano impone que los directivos conozcan las características generales y específicas de sus trabajadores y especialmente en qué medida están satisfechos laboralmente.

En las instituciones de salud el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios con calidad; relacionados estrechamente con el trato personal, situación que marca la diferencia con otras organizaciones; lo que impacta directamente en el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia, el uso adecuado de la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico.

Para los usuarios la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso, es el trato personal que se les brinda.

Entonces la satisfacción de un cliente o usuario exige el compromiso de la organización, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que “la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente” (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario), reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios, así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuarios.

En los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja. Se ha adquirido conciencia

de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores.

La presente investigación para fines de estudio contiene

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace mención a los resultados obtenidos después de procesar los datos.

Capítulo V: En él se realiza la discusión de los resultados obtenidos terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

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

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. Continuamente observamos noticias en los medios de comunicación las quejas de la población acerca de la atención recibida en un centro de salud, mejorar el funcionamiento de un centro de salud no solo depende de equipamiento, infraestructura sino también de contar con trabajadores de salud más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día.

Uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. El trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo deseable en toda organización de salud, porque se traduce en una mayor calidad de atención por parte del personal hacia el usuario es decir al paciente.

La satisfacción laboral podemos decir que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables cómo ve el profesional su trabajo, siendo esta una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de toda empresa más aun las de salud debido a las implicancias propias de la profesión, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. La satisfacción laboral de los profesionales de salud podemos afirmar que es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

Factores como, la fatiga, las casi nulas posibilidades de capacitación y ascenso en algunos hospitales, los horarios inflexibles y la desmoralización entre las mismas profesionales a lo cual se suma la falta de apoyo al desarrollo de la profesión, traen consigo un problema de carácter nacional, el cual repercute significativamente en ese concepto que actualmente se exige presente en todos los procesos, "garantía de calidad total".

La insatisfacción laboral del personal de enfermería muchas veces está ligada a la falta de recursos humanos y materiales, o a los procesos de cambio los cuales pueden afectar al personal de enfermería, así como la falta de visión estratégica, el estilo de liderazgo del gestor de enfermería, las relaciones interpersonales generando desconfianza en el equipo.

Durante las prácticas comunitarias se ha observado un comportamiento particular en el personal que labora en el C. de medicina complementaria de Essaludy en el Centro de Salud Melitón Salas. Al interactuar con el personal de salud muchos de ellos refirieron: "Estar cansadas", "con deseos que el turno acabe lo más pronto" "No se cuenta con los materiales para dar una buena atención", entre otros. En este marco surgen muchas interrogantes para explicar: ¿Qué genera insatisfacción?, ¿Qué satisface profesionalmente al profesional de salud?, ¿La institución

en la que prestan sus servicios losmotiva profesionalmente?, ¿El profesional de salud se siente satisfecho con su trabajo diario?, ¿El profesional de salud ejerce con gusto su profesión?

No debemos dejar de lado que la gestión y el cuidado son procesos grupales, y las acciones del profesional de salud afecta, significativamente los factores estructurales y procesos de trabajo de las instituciones de salud, creando un clima organizacional funesto.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuáles el nivel desatisfacción laboral del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essaludy elCentro de Salud Melitón Salas – Arequipa 2014?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas en el Aspecto intrínseco (motivadores) – Arequipa 2014?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas en el Aspecto extrínseco (higiénicos) – Arequipa 2014?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas – Arequipa 2014

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas en el Aspecto intrínseco (motivadores) – Arequipa 2014.
- Identificar el nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas en el Aspectos extrínsecos (higiénicos)– Arequipa 2014.

### **1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO**

El presente trabajo se justifica debido a que aportara conocimiento acerca de los factores relacionados al nivel de satisfacción en el trabajo lo que se considera un centro de interés particular a través de sus intervenciones y el trato a los paciente, como plantean entre los conceptos de su disciplina y como conciben el servicio específico que el personal de salud prestan a la sociedad.

La investigación se considera actual debido a que en nuestro medio hospitalario se puede observar con relativa facilidad, tanto en el abordaje del paciente como en el lenguaje del personal de enfermería una serie de circunstancias que afecta el inicio de una buena relación enfermera – paciente.

El estudio es pertinente porque según la teoría de enfermería de Peplau, que sustenta este trabajo de investigación nos dice que el sistema conceptual de las relaciones interpersonales está encaminado al desarrollo de la capacidad de los enfermeros/as para emplear estos conceptos. En esta época se describían la conducta dentro de una teoría enfocada al psicoanálisis. Los principios del aprendizaje social, concepto

de la motivación humana y el concepto del desarrollo de la personalidad. La gestión de enfermería se organiza alrededor de diferentes teorías siendo la administración y la gestión lo que dirige la actividad de enfermería y da sentido a las tareas que hay que realizar. Es decir da la impresión de estar en medio de un paradigma que guía la formación de enfermería.

El estudio tendrá trascendencia porque generara evidencias para la realización de otros trabajos enfocados en el tema de gestión de salud de enfermería. Es útil porque sus resultados permitirán encontrar estrategias para fomentar una buena calidad en la atención en salud y su influencia en la relación enfermera paciente pues necesitamos urgentemente generar seguridad en el paciente y en la calidad de la atención.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La primera limitación corresponde a los resultados sólo servirán para las instituciones donde se llevara a cabo la investigación.

## CAPÍTULO II MARCO TEORICO

### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**BRICEÑO, C; FERNÁNDEZ, M Y LARRAZABAL, O;** en su estudio “Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público” en el hospital Angel Padilla de Tucumán, Argentina. 2004. La conclusión a la que llego fue:

*“Las enfermeras se encuentran más satisfechas desde el punto de vista laboral con las variables supervisión, trabajo en sí y oportunidad de perfeccionamiento, así como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo, y menos satisfechos con las promociones y remuneraciones”. (1)*

**PONCE Gómez, Judith; REYES Morales, Hortensia; PONCE Gómez, Gandhy** en su estudio titulado “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad” en la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, México. 2006. La conclusión a la que se llego fue:

*“La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente” (2)*

**BATALLA, D; RESTREPO, C;** en su estudio titulado “La Motivación laboral del personal profesional de enfermería preventiva en el Ambulatorio La Carucieña de Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado Barquisimeto Estado de Lara, Venezuela. 2004. Conclusión:

*“Este trabajo guarda relación con la presente investigación, debido a que en los resultados se evidencia que los profesionales de enfermería se encuentran poco satisfechos con la motivación que se les proporciona en el campo laboral. (3)*

**INFANTE, H;** en su investigación titulada “Satisfacción de las enfermeras de atención directa del Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde”, en cuanto a condiciones de trabajo, incentivos y ambiente laboral de Universidad Nacional Experimental Rómulo Gallegos, Venezuela. 2005. Los resultados arrojaron que más del 50% de las encuestadas se sienten insatisfechas con las condiciones laborales. En cuanto a incentivos, sólo están dirigidos a aspectos económicos. La autora concluye, que se deben tener en consideración los incentivos no monetarios como parte de los beneficios que percibe este personal. (4)

**FERNÁNDEZ- Larraguibel Beatriz, PARAVIC Klijn Tatiana** en su estudio “Nivel de satisfacción laboral en enfermera de hospitales públicos y privados” Concepción - Chile. 2003. Las conclusiones a la que llego fue:

*“Las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad” (5)*

#### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**FLORES Albornoz, Doris; GUERRERO Cruz Roxana; SAAVEDRA Salvador Ysela;** en su estudio “Relación entre motivación y Satisfacción laboral de la enfermera asistencial” Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. 2006. La conclusión a la que llego fue:

*“Los profesionales de enfermería incluidos en este estudio, como consecuencia de motivadores extrínsecos (condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección, recursos materiales) inadecuados, tienen un bajo nivel de satisfacción laboral”. (6)*

**ANAYA Huamani, Julissa;** en su investigación titulada “Nivel de satisfacción Laboral de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez. Essalud Ica” Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post Grado, Ica. 2010. Llegando a la conclusión:

*“El 75% del personal de enfermería encuestada el manifiestan estar medianamente satisfechos y nadie se encuentra estar satisfecho. (7)*

**VÁSQUEZ Sosa Sheila Melissa;** en su estudio titulado “Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Nacional Arzobispo Loayza de Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Lima. 2007. Concluye:

*“Las/os profesionales de enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja. Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de Enfermería se caracterizaron por: Identidad, está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal. Autonomía, consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias. En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las/os profesionales de enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos. Los factores que generaron un nivel de medio de satisfacción laboral consistió en: Relaciones interpersonales, está en relación al agrado que presentan las enfermeras con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones. Desarrollo personal, comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización*

*personal y profesional. Políticas administrativas que se encuentran en relación al horario de trabajo, el reconocimiento al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias. Se comprueba que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del hospital Nacional Arzobispo Loayza. (8)*

**DIOS Silva, Rosa; MANRIQUE Santur, Grey;** en su estudio “Nivel de satisfacción laboral relacionado con los factores psicosociales de trabajo en los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo I Josa Mendoza Olavarría” de Universidad Nacional de Tumbes, 2005. La conclusión a la que llego fue:

*“La satisfacción general de los profesionales de enfermería se encuentra en el nivel medio y también revelaron que el factor psicosocial que produjo un mayor nivel de satisfacción fue el contenido de trabajo, los demás factores aportan una mediana satisfacción laboral, pese a que no se reporta un nivel bajo de satisfacción, se pudo observar que el factor supervisor o jefe ocasiona mayor descontento en los profesionales” (9)*

**EGUSQUIZA Ocaño, Liz Betzabel** en su estudio “Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño”; UNMSM, Escuela Académica de Profesionales de Enfermería, Lima. 2003. Las conclusiones a las que llego fueron:

*“El mayor porcentaje de la enfermeras se sienten poco motivadas (50%) mientras que el (30%) no está motivado y un (20%) motivadas. En relación a satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho. (10)*

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es una actitud esencial del trabajador. Se define como aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen, es decir, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (11)

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.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (12)

A veces 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. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el

trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (13)

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (14) De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (12)

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor favorable o desfavorable acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo me gusta mi empleo, estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica

con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral del personal de enfermería, es un factor indispensable, para mantener un equilibrio en las actividades que realiza. La satisfacción responde a un estado emocional, positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de las enfermeras, y es un factor importante que condiciona la actitud respecto a su trabajo.

La práctica de enfermería ha demostrado que para dar una atención integral, de óptima calidad, es necesario entre otras cosas contar con un recurso satisfecho y calificado, lo cual es indispensable para atender las necesidades de los pacientes dentro de la institución.

Los enfermeros cumplen un papel muy importante en cuanto a promoción, restablecimiento y rehabilitación de la salud de las personas y los cuidados que se les brindan, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para así proporcionar la seguridad y bienestar, que se convierten en elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier institución, el ejercicio de las enfermeras demandan un despliegue de actividades que necesitan de un control más riguroso que otras disciplinas, por estar expuestas a múltiples agresiones que traen, como consecuencia el desgaste físico y emocional, de estas profesionales dedicadas a proporcionar cuidado a los usuarios que lo necesiten. (15)

La satisfacción es el resultado de diversas actitudes que poseen las /os enfermeras, estas actitudes tienen relación con los

salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones del trabajo, el reconocimiento según su capacidad, evaluación justa del desempeño, las relaciones interpersonales, la resolución pronta de problemas que se presentan y el trato justo. Además es importante tomar en cuenta factores como la edad de los empleados, condición de salud, el temperamento, sus deseos y el nivel de aspiraciones.

**Entre las fuentes de insatisfacción** se puede conducir a mayor ausentismo, rotación y otras conductas no deseadas, por lo contrario cuando el empleado se siente satisfecho, existe un mayor involucramiento y esto se deriva a mayores niveles de productividad. Además puede producir una baja en la eficiencia organizacional, y que puede expresarse a través de conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por agresión directa. Por último se considera la satisfacción laboral como una variable dependiente subdividida en dos dimensiones: medio ambiente laboral y social.

**Medio Ambiente Laboral:** Los elementos materiales o de infraestructura son definitivos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y de desarrollo. Dentro del medio ambiente laboral se considera la estructura física (espacios para el descanso, confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como la ventilación e iluminación, la higiene, limpieza y orden de los ambientes). Artículo 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera (o) debe de contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y

asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área que labora. (16) y por las relaciones interpersonales en el trabajo (con sus pares y superiores, respeto, buen trato, comunicación y solidaridad).

**Dimensión Social:** Están orientados a la supervivencia del individuo, que se relaciona con otros motivos que conlleva al comportamiento social. Para experimentar la satisfacción necesita interactuar con uno o más individuos, pues al mismo tiempo le proporcionan protección o ayuda, le demandan dependencia de otros, estas necesidades suelen ser satisfechas mediante otros seres humanos. El ser humano siente la necesidad de afiliación la cual se caracteriza porque la persona busca asociarse en grupos, que lo consideren y hagan sentir importante y que experimente el cariño hacia él. La integración efectiva de las necesidades organizacionales con las personas requiere individualmente un clima flexible, que propicie un ambiente de trabajo agradable. La demasiada privación de dichas necesidades produce frustración y genera formas indeseables de conducta, la no satisfacción de las mismas produce enfermedades carenciales que pueden ser consideradas como psicósomáticos y orgánicos.

Los siguientes indicadores juegan un papel importante en la dimensión social.

- Higiene Laboral: Es el conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas a su cargo y al ambiente físico donde se ejecuta.
- Cohesión: Tendencia del grupo a mantenerse junto y de acuerdo, unidad, armonía en las relaciones en áreas de lograr metas grupales.

- Retroalimentación: Grado en que el trabajo provee al individuo la información sobre su eficacia y resultados esencialmente dado por su propia percepción de éstos.
- Justicia: Grado en que el sistema estimulador es percibido como justo. Esta es la concepción de cada época y civilización tiene acerca del bien común. Es un valor determinado por la sociedad que nació de la necesidad de mantener la armonía entre sus integrantes.
- Vinculación: Grado en que los salarios y los incentivos corresponden con los resultados del trabajo.
- Horario de Trabajo: Distribución mensual que se hace del personal de enfermería para satisfacer las necesidades de atención a los usuarios de cada una de las unidades y en cada uno de los turnos de trabajo establecidos en la institución.
- Estatus: Es la posición social que una persona ocupa en la sociedad, por tanto pueden variar según que una el paso del tiempo o las características; como la cultura o los valores.

**Satisfacción laboral y Productividad:** Existe una relación entre la satisfacción y la producción. Pero esta la relación aún no está bien determinada porque los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones y que las mediciones de la productividad a nivel individual no toman en consideración todas las interacciones y complejidad del trabajo. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos.

### **Satisfacción y Ausentismo**

El ausentismo se manifiesta mediante “enfermedades”, “problemas familiares”, etc. hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por

personal de reemplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo.

El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo. Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte, y en ocasiones falta.

Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte etc. El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización. Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo el ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral.

### **Satisfacción y Rotación**

La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. La rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en entrenamiento hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerido. Además, afecta el nivel de productividad y otros aspectos menos obvios, como son las relaciones interpersonales. Si bien existe relación entre satisfacción y rotación no toda la rotación se debe a la insatisfacción laboral.

## **Satisfacción y Salud de la Persona**

La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo no ha sido muy bien investigada. Sin embargo, se asume que hay una correlación positiva.

Es necesario determinar hasta qué punto la persona satisfecha con su trabajo lo está también con su vida familiar, con sus amigos, etc. Sólo así se podría determinar si la salud mental es una causa o consecuencia de la satisfacción laboral.

## **Satisfacción y el Salario**

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

House y Mitchell en 1974 afirma que es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.

## **Factores de la satisfacción laboral**

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (12) se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- **Reto del trabajo:** Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la

importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto.

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
  - Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
  - Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
  - Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
  - Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.
- 
- Sistema de recompensas justas: 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.

- Condiciones favorables de trabajo: Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones.
- Colegas que brinden apoyo adicionalmente: La gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo: Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (13).

Locke formuló que la satisfacción laboral es función de la medida en que la persona logre la meta fijada. A mayor concordancia entre el desempeño establecido y el real, mayor satisfacción. Las metas no deben ser demasiado elevadas ya que pueden llevar a una discrepancia inevitable entre el desempeño real y el establecido. Así mismo, para obtener resultados positivos, las metas deben conllevar algún tipo de satisfacción intrínseca. Si el

trabajo es excesivamente rutinario, ni siquiera las metas concretas y difíciles ayudarán.

### **Manifestación de insatisfacción de los empleados**

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades.

- Abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

La conducta de abandono y negligencia abarca las variables como rendimiento, productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los empleados e incluye expresión y lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación. Los trabajadores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones contractuales formales. Estos mecanismos de expresión permiten a los

trabajadores seguir en su empleo, al tiempo que se convencen de que están actuando para mejorar la situación (17).

### **Recursos para enfrentar la insatisfacción**

Una vez que ha sido determinada la fuente de insatisfacción, puede utilizarse una gran variedad de enfoques para enfrentar el problema. Uno de ellos, es hacer cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del empleado.

Un segundo enfoque es transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto. Puede también reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles. Obviamente, la transferencia de empleados sólo es posible en casos limitados.

Un tercer enfoque implica el tratar de cambiar la percepción o expectativas del empleado insatisfecho, el cual es apropiado cuando éstos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta. Por ejemplo, si los empleados están preocupados debido a falsos rumores de reajustes de personal, puede asegurárseles que no hay tal peligro. Por supuesto, no es probable que los empleados den crédito a estas afirmaciones a menos que confíen en la alta dirección (18).

### **Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg**

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez (19). Supone que la

satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo.

- Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.
- Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que satisfacción laboral e insatisfacción laboral se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra.

Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo Psicológico. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» (20).

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud.

Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (21).

Uno de los aportes de la Teoría es el enriquecimiento del puesto, que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permitirle hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de modo que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo.

### **Teoría de las necesidades de McClelland**

David McClelland y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban la implicación del éxito industrial relativo de ciertos países, por ejemplo ¿porqué tiene más éxito los Estados Unidos que, otros países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito al predominio de la necesidad de logro que manifestaban muchos administradores de los países industrializados. Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder.

La necesidad de Logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen

un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros. Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder (22).

McClelland descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones.

Para medir las necesidades preponderantes en las personas, McClelland pide a los evaluados escribir historias sobre seis láminas ambiguas. Se supone que la persona evaluada proyectará sus pensamientos, sentimientos y necesidades al darle significado y estructura a las historias. Quien tiene gran necesidad de logro, relatará historias centradas en la obtención de metas y éxitos. Quien tiene mucha necesidad de afiliación hará un relato centrado en la familia o amigos, u otros por el estilo. (23).

En sus investigaciones McClelland identificó tres características de las personas con gran necesidad de logro:

- Prefieren trabajos donde puedan asumir responsabilidades en la solución de problemas y se les facilite poner en juego su iniciativa. Prefieren tener el control sobre su desempeño y no depender del azar o suerte.
- Tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana.

- Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos (felicitaciones, reconocimientos) (21).

Nash opina que la motivación para el logro es mucho mayor en los individuos, empresas y países con éxito económico; además, aunque se desarrolla durante la niñez a través de la educación, existe cierta evidencia que sugiere que los adultos pueden llegar a desarrollar esa necesidad mediante la capacitación (24).

### **Teoría de la equidad**

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar la relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida (25).

Adams al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (26). La gente hace comparaciones en su trabajo; si a un joven profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y satisfecho. Pero ¿cómo reaccionaría si poco después se entera que un compañero de estudios -otro recién egresado, con un perfil similar al suyo, gana 30% más que nuestro personaje? seguro se sentirá molesto. Aunque el sueldo está por encima de lo esperado, de pronto deja de ser importante. La cuestión ahora es la recompensa relativa y lo que considera justo. Existen

evidencias para concluir que los empleados comparan con los demás lo que entregan y lo que reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican (12).

La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes de los modelos son:

El insumo es algo de valor que el empleado percibe contribuye al puesto, como la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo utilizado. Un resultado es algo de valor que los empleados perciben que obtienen, tal como pagos, prestaciones, símbolos de status, reconocimiento, realización, participación. De modo que un empleado juzga la justicia de los resultados, comparando sus insumos con el resultado/insumo de las personas comparables. La persona comparable puede ser de la misma empresa, de otra, o el empleado anterior.

Si la relación insumos-resultados del empleado es igual a la razón de insumos resultados de personas comparables, se percibe equidad. Pero, si percibe que no son iguales, percibirá un estado de desigualdad. Los tipos y magnitudes de desigualdad pueden presentarse de muchas maneras. Por ejemplo, un empleado puede percibir que su salario no es equitativo si trabajadores con calificaciones similares tienen un mayor salario o si otros menos calificados perciben un salario igual. Ambos son ejemplos de desigualdad por subcompensación, pero el empleado también percibirá la desigualdad si es relativamente sobrecompensado respecto a la persona comparable (18).

Las Reacciones a la Desigualdad son muy variadas. La desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa impulsando para que la persona restablezca la equidad. La reacción emocional a la sobre compensación es probablemente un sentimiento de culpa pero, frente a la subcompensación, es probable que surjan sentimientos de ira hacia la organización. Los modos en que se puede tratar de restaurar la equidad son:

- Aumento o disminución de sus propios insumos, especialmente del esfuerzo.
- Persuadir a la persona comparable para que aumente o disminuya sus insumos.
- Persuadir a la organización para alterar los resultados del empleado o los de la persona comparable.
- Distorsionar psicológicamente los propios insumos y resultados.
- Distorsionar psicológicamente los insumos y resultados propios de la persona comparable.
- Seleccionar una nueva persona comparable.
- Dejar la organización.

El diagnóstico de las desigualdades en los centros laborales puede revelar la causa de los problemas de la motivación; de modo que el gerente podrá luego tratar de reducir las desigualdades. Puede formular las siguientes preguntas para evaluar la equidad: ¿Cuáles son los insumos que la persona aporta al trabajo? ¿Cuál es su nivel de conocimientos, experiencia y esfuerzo? ¿Qué beneficios o resultados recibe el trabajador? ¿Cuál es el grado de complejidad del puesto? ¿Cuál es la proporción entre insumos y resultados? (22).

La revisión de investigaciones recientes tienden a confirmar la tesis de la equidad: la motivación de los empleados recibe en buena medida el influjo tanto de las recompensas relativas como de las absolutas. Cuando perciben una inequidad, actúan para corregir dicha situación. El resultado puede ser mayor o menor productividad, mayor o menor calidad del producto, incremento del ausentismo o renuncia voluntaria.

### **Teoría de la expectativa de Vroom**

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los administradores (21)

- Expectativas, Resultados y Comportamiento en el Trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son: Esperanza de éxito en el desempeño: Los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna

reacción, incluso hostilidad de sus colegas. Valencia. El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia. Expectativa de esfuerzo-desempeño. Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

Un nivel individual de desempeño puede acompañarse de varios resultados, cada uno con su propia valencia, por las expectativas de que conduzcan a otros resultados. El valor de la recompensa esperada para el individuo se combina con su percepción del esfuerzo que requiere obtener la recompensa y la probabilidad de conseguirla, para producir cierto grado de esfuerzo, este esfuerzo se combina con las capacidades y rasgos del individuo, y con la forma en que realiza la actividad, para producir un nivel específico del desempeño, el grado resultante de desempeño conduce a recompensas intrínsecas (o, acaso, a consecuencias negativas, si es menor que el esperado), los cuales son inherentes a la realización de la actividad, y quizá a las recompensas extrínsecas, la línea ondulada que lleva a las recompensas intrínsecas indica que éstas no están garantizadas, ya que dependen de cómo el supervisor, y quizá otros evalúen el desempeño y de la disposición de la empresa para recompensarlo. El empleado tiene sus propias ideas sobre la equidad del conjunto total de

recompensas recibidas, que al medirse con las que realmente le otorgan produce el nivel de satisfacción que siente, su experiencia se aplicará después a sus evaluaciones futuras de los valores de las recompensas concedidas a otra realización posterior de la actividad.

Nash opina que la teoría de las Expectativas tiene implicaciones prácticas para las empresas que desean mejorar su productividad, al respecto, los gerentes deberían establecer una relación entre recompensa y desempeño, creando una contingencia entre el comportamiento y la recompensa para aumentar las expectativas y evitar alzas salariales indiscriminadas.

### **Teoría de la fijación de metas**

La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas es sencillamente la siguiente: «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen». Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores. aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

En esta forma, las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables. Además, la consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro (26).

La fijación de metas como herramienta motivacional, es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos:

- **Aceptación de la Meta:** Las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas; los supervisores deben explicar su propósito y la necesidad que la organización tiene de ellas, especialmente si serán difíciles de alcanzar.
- **Especificidad.** Las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan, ello permite saber qué buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.
- **Reto.** La mayoría de empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles, ya que son un reto que incide en el impulso de logro. Sin embargo, deben ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.
- **Retroalimentación.** Luego de que los empleados participaron en la fijación de metas bien definidas y que representen retos, necesitarán información sobre su desempeño. De lo contrario, estarían «trabajando en la oscuridad» y no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen.

Locke y colaboradores formularon conclusiones tales como que la satisfacción laboral es función de la medida en que la persona logre la meta fijada.

### **Teoría de refuerzo**

El modelo teórico se basa en la Ley del efecto, la cual establece que las respuestas seguidas estrechamente por resultados agradables (premios) se refuerzan y es más probable que se repitan, y las respuestas seguidas estrechamente por resultados desagradables (castigos), se debilitan y es menos probable que

ocurran nuevamente. Esto funciona mejor cuando el refuerzo ocurre inmediatamente después que se produce la respuesta esperada: la experiencia del refuerzo se repite mucho, y la magnitud del elemento del refuerzo (es decir, el premio o castigo) es grande, (18).

Al respecto, los expertos opinan que mediante la teoría del refuerzo, el administrador motiva a los empleados alentando comportamientos deseados y desalentando los no deseados. Se debe aprender a recompensar (reforzar) la productividad, el alto desempeño, la creatividad, la mejor calidad y el compromiso, por ejemplo, y desalentar el ausentismo, la baja del desempeño e ineficiencia. Algunos refuerzos pueden ser: trabajos desafiantes, el dinero, elogios, reconocimiento y progreso profesional. Aunque la eficacia de tales refuerzos, varía de un individuo a otro según su historia personal (28,29).

La Modificación de la Conducta aplica la teoría del reforzamiento; así un administrador que desea cambiar la conducta de su personal, debe cambiar las consecuencias de dicha conducta. Por ejemplo, a alguien impuntual, se le puede motivar para llegar a tiempo (cambio de conducta) si el jefe lo felicita cada vez que llega a tiempo (un cambio de consecuencias), en lugar de alzar los hombros. El retraso también se puede evitar expresando desaprobación cuando suceda. Sin embargo, los investigadores creen que, generalmente, es más efectivo recompensar la conducta deseada que censurar aquella indeseada (21).

Existen cuatro métodos para la modificación de la conducta. En el reforzamiento positivo se alientan las conductas deseadas, mediante consecuencias positivas, como un ascenso o felicitación. En el aprendizaje de anulación, los empleados cambian su comportamiento para anular consecuencias

desagradables, tales como críticas o las malas evaluaciones. Para frenar un comportamiento, se puede utilizar la extinción, por la ausencia de reforzamiento. Supongamos que la indiferencia de un directivo en las juntas de personal ha reforzado que los empleados lleguen tarde y pierdan el tiempo haciendo bromas. Para frenar este comportamiento, se puede comenzar las juntas a tiempo e ignorar a los bromistas. Si el simple rechazo al reforzamiento para quebrantar la conducta no funciona, se puede recurrir al castigo, aplicando consecuencias negativas. Los ejemplos, van desde la crítica, hasta reducir el salario e incluso el despido. De los tipos de reforzamiento, el reforzamiento positivo es el más poderoso.

La teoría del reforzamiento, puede parecer muy sencilla. En realidad, sí sustituimos el dinero o su falta, por consecuencias positivas o negativas, puede sonar como el modelo tradicional, sin embargo, admite la variedad de consecuencias que pueden reforzar el comportamiento y va más allá del modelo tradicional en el reconocimiento de las formas en que los individuos interactúan con su entorno. (21). Asimismo, la investigación, sugiere que el reforzamiento con premios usualmente es más efectivo que el refuerzo con castigos, porque éste a menudo tiene efectos colaterales negativos como la ansiedad, resentimiento, hostilidad y retiro (18).

### 2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS

- **Factores:** Son el conjunto de circunstancias originadas que pueden incidir positiva o negativamente en la condición de trabajo en que se desenvuelve el trabajador.
- **Enfermería:** Es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano sano o enfermo, en todos los contextos.

- **Satisfacción:** Se refiere a la satisfacción percibida la enfermera, influye en la determinación de las distintas dimensiones de la calidad las cuales serán percibidas por los pacientes.
- **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.
- **Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su trabajo
- **Actitud.** “Juicios evaluativos favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos”.
- **Apoyo y respeto a los superiores.** Para efectos de este trabajo, disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- **Ausentismo.** “Faltas o inasistencias de los empleados al trabajo”.
- **Condiciones físicas del entorno de trabajo.** Para efectos de este trabajo, factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- **Desempeño.** “Capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso eficaz y eficiente de sus recursos”.

- **Motivación.** “Proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta”.
- **Organización.** “Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran”.
- **Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.** Para efectos de este trabajo, probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.
- **Reconocimiento por parte de los demás.** Para efectos de este trabajo, proceso mediante el cual otras personas (colegas, supervisores y subordinados) elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo.** Para efectos de este trabajo, interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- **Retribución económica.** “Compensación que los empleados reciben a cambio de su labor Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia”.

## 2.4. VARIABLE

**Univariable = Satisfacción laboral.**

### 2.4.1. Definición Operacional de la variable

Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del trabajador de salud hacia su centro trabajo y puesto asignado.

### 2.4.2. Definición operacional de la variable

Es el resultado de diversas actitudes que poseen las enfermeras, para mantener un equilibrio en las actividades que realiza, responde a un estado emocional, positivo o placentero.

### 2.4.3. Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Laboral	Aspectos extrínsecos (higiénicos)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Condiciones de trabajo: salario, políticas de la institución, entorno físico y seguridad</li><li>▪ Organización del servicio</li><li>▪ Expectativa laboral</li><li>▪ Remuneración</li></ul>
	Aspecto intrínseco (motivadores)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Autonomía en la toma de decisiones</li><li>▪ Aspiración del trabajador</li><li>▪ Horario de trabajo</li><li>▪ Posibilidades de formación</li><li>▪ Promoción y ascensos</li><li>▪ Reconocimiento del trabajo</li><li>▪ Relaciones con los jefes</li><li>▪ Trabajo en equipo</li></ul>

## **CAPÍTULO III METODOLOGIA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque permitirá medir y cuantificar numéricamente la variable de diseño descriptivo, describe los hechos tal y como se encuentran en la realidad, de corte transversal, porque los datos van a ser recolectados en un determinado momento y tiempo de nivel aplicativo, no experimental.

### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio de investigación se realizó en dos establecimientos de salud:

- El Centro de Salud Melitón Salas. El establecimiento de salud es de dos pisos y cuenta con diversos servicios de salud entre los que se encuentran consultorios externos, atiende a un promedio de 72 personas diariamente, en donde trabajan 37 personas entre enfermeros, técnicos y médicos.

- El Centro de Medicina Complementaria Essalud, atiende a un total de 65 personas y cuenta con 29 trabajadores de la salud haciendo un total de 66 trabajadores de la salud

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo constituida por los 37 del Centro de Salud Melitón Salas y 29 trabajadores del Centro de Medicina Complementaria Essalud.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra de estudio estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores del Centro de Salud Melitón Salas y del Centro de Medicina Complementaria Essalud siendo un total de 66 profesionales de la salud. Se utilizó el diseño muestral por intencionalidad o conveniencia.

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

La técnica que se utilizó será la encuesta y como instrumento el cuestionario, en el cual se valoró las dimensiones de la variable en estudio.

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para determinar la validez del instrumento, fue sometido a un juicio de 5 expertos lo cual nos permitió hacer los reajustes necesarios al instrumento, para la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba binomial para medir la validez mediante la utilización del coeficiente de ALFA DE CRONBACH.

### **3.6. PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para ejecutar el trabajo de investigación se presentó una solicitud dirigida al Director del Centro de Salud Melitón Salas y del Centro de Medicina Complementaria Essalud. Concluida la recolección de los datos, se elaboró la tabla matriz, luego se ingresarán en el programa SPSS 19 para ser procesados y presentar los resultados en gráficos para el análisis e interpretación respectiva.

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

Después de recolectados los datos, fueron procesados en forma manual y con el programa Excel agrupados de tal forma, que se presenta en la tabla y gráficos estadísticos para facilitar su análisis e interpretación.

Se presenta una tabla de perfil del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas y luego los gráficos, ambos relacionados con los objetivos de la investigación. En el análisis de los resultados solo se realiza en base a las 66 profesionales de salud.

**Tabla 1**

Perfil del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas – Arequipa 2014

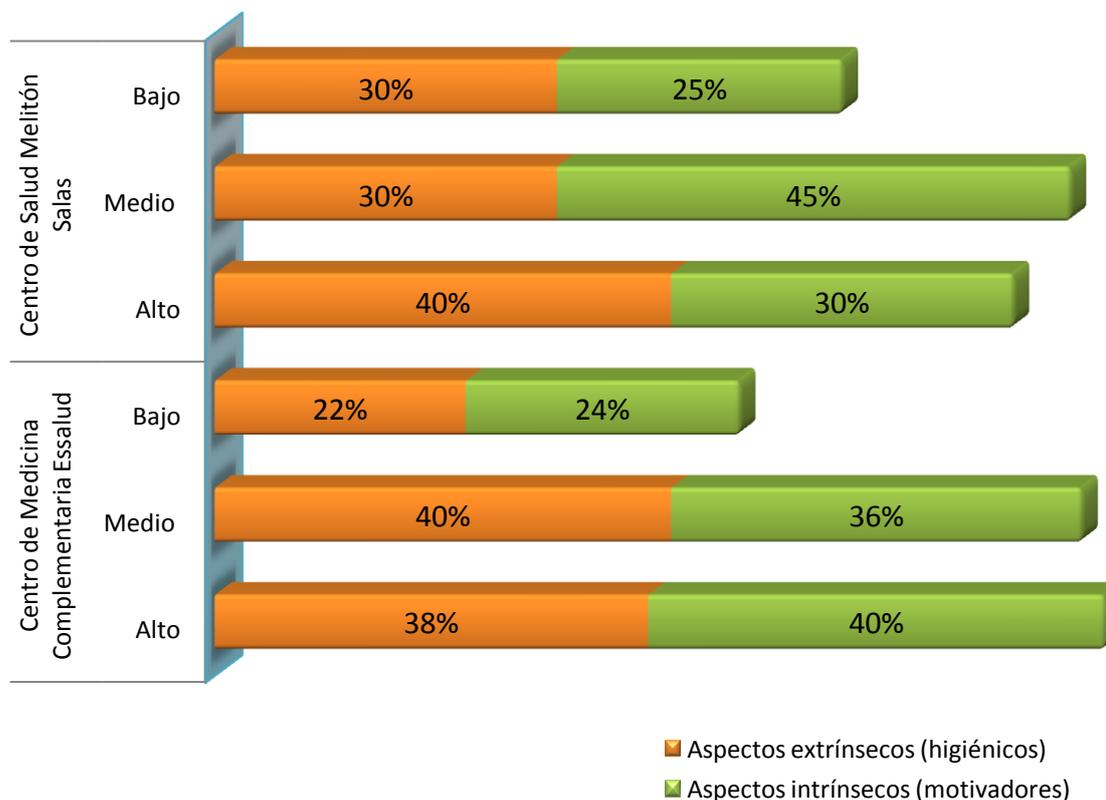
Perfil	F	f%
<b>Edad</b>		
24 a 30 años	14	21%
31 a 37años	22	33%
38 a 44 años	17	26%
45 a 51 años	9	14%
< de 52 años	4	6%
Total	66	100%
<b>GENERO</b>		
Femenino	48	73%
Masculino	18	27%
Total	66	100%
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Soltera	24	36%
Casada	22	33%
Viuda	1	2%
Separada	19	29%
Total	66	100%
<b>TIEMP SERVICIO</b>		
> de 1 años	23	35%
1 a 10 años	27	41%
11 a 20 años	14	21%
< de 21 años	2	3%
Total	66	100%
<b>CONDICION LABORAL</b>		
Nombrada	25	38%
Contratada	41	62%
Total	66	100%
<b>TURNO</b>		
Rotativo	19	29%
Fijo	30	71%
Total	49	100%
<b>TRABAJA EN OTRA INSTITUCION</b>		
SI trabajan	18	27%
NO trabajan	31	73%
Total	49	100%

**Fuente:** Encuesta al personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas – Arequipa 2014

Del 100% de la población el 33% fluctúa entre los 31 a 37 años de edad, el 73% son de género femenino, el 33% están casados, el 41% tienen de 1 a 10 años de servicio, el 62% están contratados, el 71% tienen turnos fijos, el 73% no trabajan en otra institución.

**Gráfico 1**

Nivel de la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas – Arequipa 2014

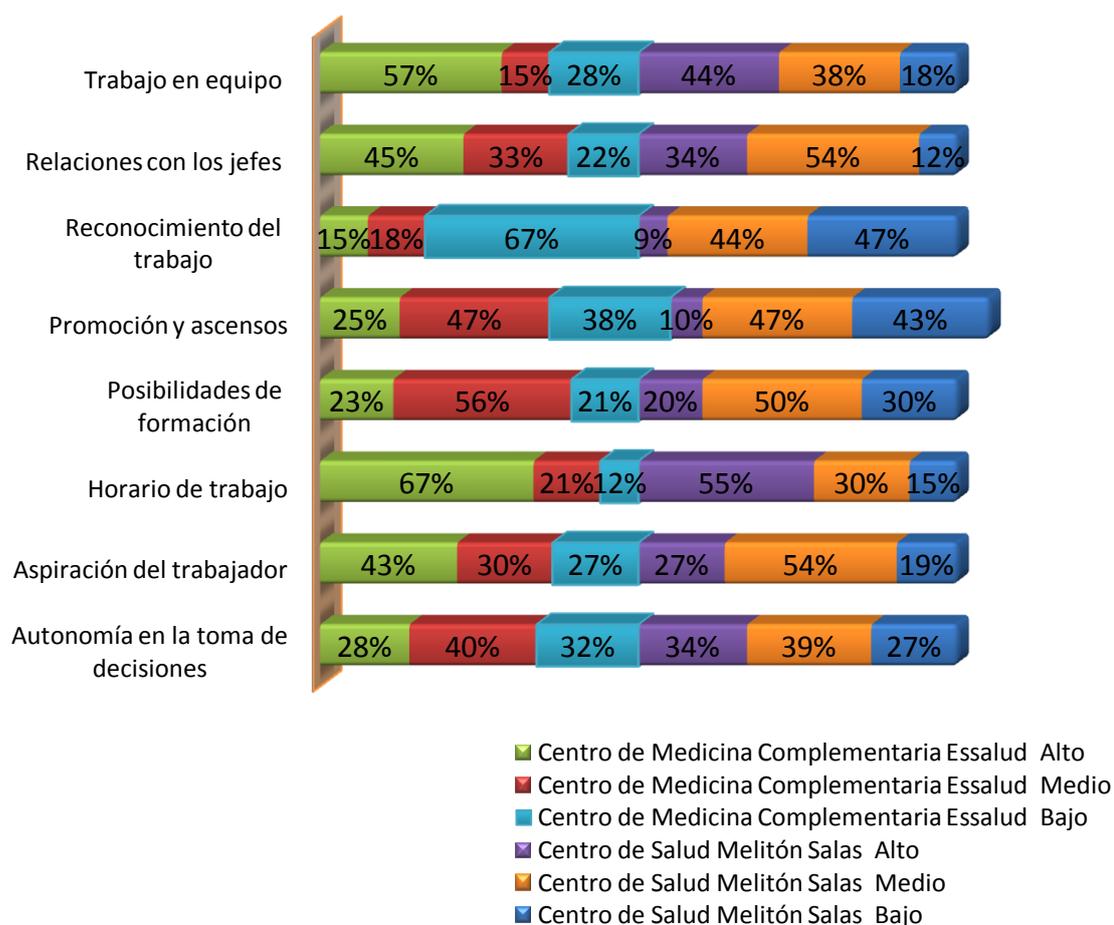


**Fuente:** Encuesta al personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas – Arequipa 2014

El 38% del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud se encuentran altamente satisfechos en relación al aspecto extrínseco y el 40% con el aspecto intrínseco, en tanto el 40% del personal de salud del Centro Melitón Salas se encuentran altamente satisfechos en relación al aspecto extrínseco y el 30% en relación al aspecto intrínseco,

**Gráfico 2**

Nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas en el Aspecto intrínseco (motivadores) – Arequipa 2014



**Fuente:** Encuesta al personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas – Arequipa 2014

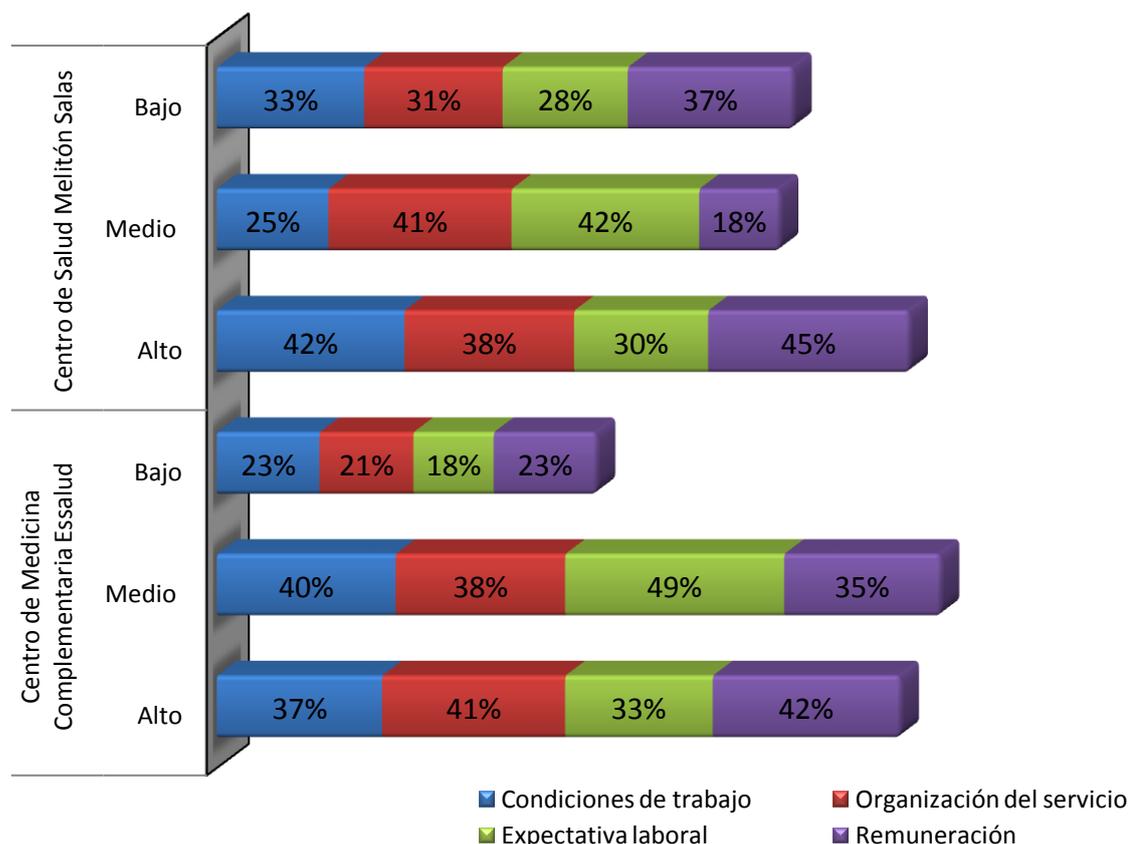
El personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud en relación al aspecto intrínseco el 28% está altamente satisfecho en cuanto a la Autonomía en la toma de decisiones, el 43% con respecto a la Aspiración del trabajador, el 67% con respecto al Horario de trabajo, el 23% con respecto a las Posibilidades de formación, el 25% con respecto a la Promoción y ascensos, el 15% con respecto al Reconocimiento del trabajo, el 45% con

respecto a la Relaciones con los jefes, el 57% con respecto al Trabajo en equipo.

En tanto el personal de salud del Centro Melitón Salas en relación al aspecto intrínseco el 34% está altamente satisfecho en cuanto a la Autonomía en la toma de decisiones, el 27% con respecto a la Aspiración del trabajador, el 55% con respecto al Horario de trabajo, el 20% con respecto a las Posibilidades de formación, el 10% con respecto a la Promoción y ascensos, el 9% con respecto al Reconocimiento del trabajo, el 34% con respecto a la Relaciones con los jefes, el 44% con respecto al Trabajo en equipo

**Gráfico 3**

Nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas en el Aspectos extrínsecos (higiénicos)– Arequipa 2014



**Fuente:** Encuesta al personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el C.S. Melitón Salas – Arequipa 2014

El personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud en relación al aspecto extrínseco el 37% está altamente satisfecho en cuanto a las Condiciones de trabajo, el 41% con respecto a la Organización del servicio, el 33% con respecto a la Expectativa laboral, el 42% con respecto a la Remuneración. En tanto el personal de salud del Centro Melitón Salas en relación al aspecto extrínseco el 42% está altamente satisfecho en cuanto a las Condiciones de trabajo, el 38% con respecto a la Organización del servicio, el 30% con respecto a la Expectativa laboral, el 45% con respecto a la Remuneración

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Las organizaciones en especial las dedicadas a la Salud se interesan en que su personal se sienta satisfecho con la labor que realiza ya que de esta manera podrán obtener mejores resultados en alcanzar las metas propuestas y aumentar el nivel de productividad. Algunos autores han destacado la importancia de tener un nivel adecuado de satisfacción laboral, Davis y Newstrom (2003) señalan que la satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes de los empleados; dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.

Davis y Newstrom (2003) identifican la satisfacción laboral, como el resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización; la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional.

La teoría de Herzberg, predice que factores intrínsecos y extrínsecos, influyen directamente en la satisfacción laboral, en este estudio se logró visualizar que el personal de enfermería de dos Centros de Salud, se encuentran en un nivel de satisfacción alto con tendencia a medio. Donde los aspectos intrínsecos marcan la diferencia; ya que el personal se encuentra satisfecho por la labor que realiza, evalúa como buenas las relaciones con sus superiores y

compañeros, aunque considere que los aspectos de promoción y competencia laboral sean limitados.

El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables, el análisis de esas relaciones permite conocer en qué grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción, la clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño de la empresa.

Del 100% de la población el 33% fluctúa entre los 31 a 37 años de edad, el 73% son de género femenino, el 33% están casados, el 41% tienen de 1 a 10 años de servicio, el 62% están contratados, el 71% tienen turnos fijos, el 73% no trabajan en otra institución. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades. El nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

El 38% del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud se encuentran altamente satisfechos en relación al aspecto extrínseco y el 40% con el aspecto intrínseco, en tanto el 40% del personal de salud del Centro Melitón Salas se encuentran altamente satisfechos en relación al aspecto extrínseco y el 30% en relación al aspecto intrínseco, Tener un nivel de satisfacción laboral alto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador.

## CONCLUSIONES

1. Del total de la población más de la cuarta parte de ellos fluctúa entre los 31 a 37 años de edad, predomina el género femenino, están casados, tienen de 1 a 10 años de servicio, son contratados, tienen turnos fijos, y no trabajan en otra institución.
2. Más de la mitad del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud se encuentran altamente satisfechos en relación al aspecto extrínseco y intrínseco, en tanto el personal de salud del Centro Melitón Salas un poco menos de la mitad se encuentran altamente satisfechos en relación al aspecto extrínseco e intrínseco.
3. El personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud en relación al aspecto intrínseco están altamente satisfecho en cuanto a la Autonomía en la toma de decisiones, al Horario de trabajo, a la Relaciones con los jefes y al Trabajo en equipo.
4. En tanto el personal de salud del Centro Melitón Salas en relación al aspecto intrínseco están altamente satisfecho en cuanto al Horario de trabajo y al Trabajo en equipo
5. El personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud en relación al aspecto extrínseco están altamente satisfecho en cuanto a la Organización del servicio, a la Remuneración. En tanto el personal de salud del Centro Melitón Salas están altamente satisfecho en cuanto a las Condiciones de trabajo y a la Remuneración
6. Las prioridades identificadas que requieren una atención urgente son: remuneración económica pobre, inadecuado reconocimiento profesional, falta de oportunidades de promoción profesional; exceso de horas de trabajo.

7. La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería es un aspecto importante que puede incidir en el desarrollo de sus labores y a su vez, es un factor clave en la mejora de la calidad de los cuidados que se proporcionan a los pacientes

## **RECOMENDACIONES**

1. A los Centros de salud se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma que contribuya a conocer cuáles son las necesidades del equipo que integra la organización.
2. Para elevar la satisfacción laboral de todo el personal, se sugiere que se le reconozca el desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada uno de los integrantes por medio de charlas o capacitaciones.
3. Establecer estrategias de comunicación asertiva en el trabajo, estrategia que mejorara la Satisfacción laboral

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BRICEÑO, C; FERNÁNDEZ, M Y LARRAZABAL, O; en su estudio “Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público” en el hospital Angel Padilla de Tucumán, Argentina. 2004.
2. PONCE Gómez, Judith; REYES Morales, Hortensia; PONCE Gómez, Gandhi en su estudio titulado “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad” en la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, México. 2006
3. BATALLA, D; RESTREPO, C; en su estudio titulado “La Motivación laboral del personal profesional de enfermería preventiva en el Ambulatorio La Carucieña de Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado Barquisimeto Estado de Lara, Venezuela. 2004
4. INFANTE, H; en su investigación titulada “Satisfacción de las enfermeras de atención directa del Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde”, en cuanto a condiciones de trabajo, incentivos y ambiente laboral de Universidad Nacional Experimental Rómulo Gallegos, Venezuela. 2005
5. FERNÁNDEZ- Larraguibel Beatriz, PARAVIC Klijn Tatiana en su estudio “Nivel de satisfacción laboral en enfermera de hospitales públicos y privados” Concepción - Chile. 2003
6. FLORES Albornoz, Doris; GUERRERO Cruz Roxana; SAAVEDRA Salvador Ysela; en su estudio “Relación entre motivación y Satisfacción laboral de la enfermera asistencial” Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. 2006
7. ANAYA Huamani, Julissa; en su investigación titulada “Nivel de satisfacción Laboral de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez. Essalud Ica” Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post Grado, Ica. 2010.
8. VÁSQUEZ Sosa Sheila Melissa; en su estudio titulado “Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Nacional Arzobispo Loayza de Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Lima. 2007

9. DIOS Silva, Rosa; MANRIQUE Santur, Grey; en su estudio "Nivel de satisfacción laboral relacionado con los factores psicosociales de trabajo en los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo I Josa Mendoza Olavarría" de Universidad Nacional de Tumbes, 2005.
10. EGUSQUIZA Ocaño, Liz Betzabel en su estudio "Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño"; UNMSM, Escuela Académica de Profesionales de Enfermería, Lima. 2003. Las conclusiones
11. Álava C .Psicología Clínica – Laboral. 2ª ed. Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2000
12. Robbins, Stephen, (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
13. Shultz, 1990
14. Blum y Naylor 1988
15. Balderas M. Administración de los Servicios de Enfermería.4ª ed. México: MC Graw Hill, 2005. pág.108, 209.
16. Colegio de enfermeras del Perú. Definición y perfil del enfermero. Lima: Ley del trabajo de la Enfermera(o) N°27669; 2002
17. Robbins, Stephen, (1994). *Comportamiento Organizacional*, México: Edit. Prentice Hall.
18. Wexley K. y Yuki, G.A, (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Ed. CECSA
19. Dessler, Gary (1991). *Administración de Personal*. México: Edit. Prentice Hall
20. Atalaya, M. (1995). *Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado*. Lima: UMNSM
21. Stonner, James y Freeman, E, (1994). *Administración*. México: Edit. Mc Graw Hill.
22. Gordon, Judith.(1997). *Comportamiento Organizacional*, 5.º Edición. México: Edit. Prentice Hall Hispanoamericana.

23. Schultz, Duane, P, (1991). *Psicología Industrial*. México: Edit. Me Graw Hill.
24. Nash, Michael, (1988). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Edit. Norma.
25. ídem, p. 15
26. Davis, K. Newstrom D.(1991). *Comportamiento humano en el Trabajo*. México: Ed. Mc Graw Hill.
27. Gordon, Judith.(1997). *Comportamiento Organizacional*, 5.º Edición. México: Edit. Prentice Hall Hispanoamericana.
28. Nash, Michael, (1988). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Edit. Norma.
29. Palmero F, Guerrero C, Gómez C, Carpi A, Gorayeb R. Manual de teorías emocionales y motivacionales. 1era ed. España: Castellón de la Plana: Universitat ; 2011 <http://www.tenda.uji.es> e-mail: [publicacions@uji.es](mailto:publicacions@uji.es)

**ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** “Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del centro de medicina complementaria ESSalud y el Centro de Salud Melitón Salas – Arequipa. 2014”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas – Arequipa 2014?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas en el Aspecto intrínseco (motivadores) – Arequipa 2014?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas en el Aspecto extrínseco (higiénicos) – Arequipa 2014?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas – Arequipa 2014</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas en el Aspecto intrínseco (motivadores) – Arequipa 2014</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas en el Aspectos extrínsecos (higiénicos)– Arequipa 2014</p>	<p><b>Univariable = Satisfacción laboral</b></p>

Variables	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Laboral	Aspectos extrínsecos (higiénicos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condiciones de trabajo: salario, políticas de la institución, entorno físico y seguridad</li> <li>▪ Organización del servicio</li> <li>▪ Expectativa laboral</li> <li>▪ Remuneración</li> </ul>
	Aspecto intrínseco (motivadores)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonomía en la toma de decisiones</li> <li>▪ Aspiración del trabajador</li> <li>▪ Horario de trabajo</li> <li>▪ Posibilidades de formación</li> <li>▪ Promoción y ascensos</li> <li>▪ Reconocimiento del trabajo</li> <li>▪ Relaciones con los jefes</li> <li>▪ Trabajo en equipo</li> </ul>

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO	VALIDEZ Y CONFIANZA
<p>La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque permitirá medir y cuantificar numéricamente la variable de diseño descriptivo, describe los hechos tal y como se encuentran en la realidad, de corte transversal, porque los datos van a ser recolectados en un determinado momento y tiempo de nivel aplicativo, no experimental</p>	<p><b>Población</b> La población estará constituida por los 37 del C.S. Melitón Salas y 29 trabajadores del Centro de Medicina Complementaria Essalud</p> <p><b>Muestra</b> La muestra de estudio estará conformada por la totalidad de los trabajadores del C.S. Melitón Salas y del Centro de Medicina Complementaria Essalud siendo un total de 66 profesionales de la salud. Se utilizara el diseño muestral por intensión o conveniencia.</p>	<p>La técnica que se utilizará será la encuesta y como instrumento el cuestionario, en el cual se valorará las dimensiones de la variable en estudio, que responda a los objetivos planteados en función a las variables de estudio</p>	<p>Para determinar la validez del instrumento, será sometido a un juicio de 5 expertos lo cual nos permitirá hacer los reajustes necesarios al instrumento, para la confiabilidad del instrumento se aplicara la prueba bínomial para medir la validez mediante la utilización del coeficiente de ALFA DE CRONBACH.</p> <p>Para ejecutar el trabajo de investigación se presentara una solicitud dirigida al Director del C.S. Melitón Salas y del Centro de Medicina Complementaria Essalud. Concluida la recolección de los datos, se elaborará la tabla matriz, luego se ingresarán en el programa SPSS 19 para ser procesados y presentar los resultados en gráficos para el análisis e interpretación respectiva.</p>

## INSTRUMENTO

Buenos días, el presente instrumento es parte de un trabajo de investigación con el cual se quiere conocer el nivel satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Medicina Complementaria Essalud y el Centro de Salud Melitón Salas.

### **Instrucción:**

En este cuestionario deben de escoger las respuestas que usted crea conveniente, por favor responda estas preguntas marcando con un aspa (X). La encuesta es de modo anónimo.

### **I. DATOS GENERALES**

1. Edad..... años                      Género (M) (F)
2. Grado de instrucción:
  - Primaria completa        ( )
  - Secundaria completa    ( )
  - Superior completa        ( )
3. Motivo de ingreso al centro de salud.....
4. Estado civil:
  - Soltero                    ( )
  - Casado                    ( )
  - Conviviente              ( )
  - Divorciado                ( )

Satisfecho = 1

Insatisfecho = 2

Ítems	1	2
Usted se siente satisfecho con la distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores		
El ambiente donde trabajo es confortable		
La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable		
En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo		
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias		
Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo		
El sueldo que tengo es bastante aceptable		
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas		
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser		
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra		
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia		
Me siento mal con lo que gano.		
Siento que recibo "mal trato" de parte de mis colegas		
Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo		
Me siento útil con la labor que realizo		
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando		
Me disgusta mi horario		
El horario de trabajo me resulta incómodo		
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo		

Me complace los resultados de mi trabajo		
Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido		
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona		
Me gusta el trabajo que realizo		
Con respecto a las tareas que realiza en su trabajo, usted se encuentra		
la institución le brinda oportunidades de aprendizaje y usted está		
Usted está satisfecho con las posibilidades de éxito que la institución le brinda		
Con las oportunidades de formación que le brinda la Institución, usted está		
Usted recibe elogios o reconocimientos por su trabajo de parte de un superior o un par		
Referente a las vacaciones programadas por la institución, usted se encuentra		
Con la carga horaria y la planificación de descanso que han diseñado para su desempeño, usted está		
El estilo de conducción que aplica el departamento de enfermería de la institución usted está		
Las normativas de la dirección del hospital que le producen		
Qué aspectos de la Política Institucional le genera		