



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

TÍTULO:

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN ÁREAS CRÍTICAS DE UN
HOSPITAL PÚBLICO JUNIO - JULIO 2017

NURSES' JOB SATISFACTION IN CRITICAL AREAS OF A PUBLIC HOSPITAL.

JUNE- JULY 2017

ALUMNAS:

Cárdenas López, Angela Judith.

Feliciano Sánchez, Catherine Milagros

ASESORA:

Mg. Yudy Salazar Altamirano

LIMA- PERÚ

2018

TABLAS DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
MATERIAL Y MÉTODOS	4
RESULTADOS	6
DISCUSIÓN	7
CONCLUSIONES	12
REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA	12
TABLAS	17
ANEXOS	27

RESUMEN

Antecedentes: La satisfacción laboral es la percepción del empleado respecto a su trabajo, tomando en cuenta factores personales, laborales y sociales. En el Perú se han identificado valores que van en disminución (2014-2015) gracias a identidades como SUSALUD; este fenómeno sería una realidad no tan distinta a otros países. **Objetivo:** Identificar la satisfacción laboral de los enfermeros en área crítica del Hospital María Auxiliadora en junio – julio 2017. **Material y Métodos:** El estudio fue de diseño descriptivo y transversal; la población estuvo conformado por 104 enfermeros. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento denominado: Encuesta de Satisfacción Laboral, validada en el 2014 por la Lic. Vanessa Zelada, se aplicó a los participantes previa entrega de hoja informativa. **Resultados:** 52% de los enfermeros refirieron sentir insatisfacción laboral y 48% satisfechos, en relación a las dimensiones presentaron insatisfacción en relación con la autoridad, relaciones sociales, políticas administrativas, desarrollo personal y beneficios laborales y/o remunerativos. **Conclusiones:** Los enfermeros de áreas críticas del Hospital María Auxiliadora manifestaron en su mayoría sentirse insatisfechos; la mayor insatisfacción se presentó en relación a las políticas administrativas dadas por parte de la institución, así como, sobre los beneficios remunerativos.

Palabras clave: Satisfacción Laboral; Enfermera.

SUMMARY

Background: Job satisfaction is considered to be the employee's perception of their work environment taking into account personal, work and social factors. In Peru some values have been identified to have declined (2014-2015) thanks to entities like SUSALUD this phenomenal reality is not so different from other countries. **Objective:** To identify nurses' job satisfaction in critical area of María Auxiliadora Hospital. **Methods and Material:** The study had a descriptive and transversal design. The population consisted of 104 nurses. For data collection, we used a survey called: Job Satisfaction Survey, that was validated by Licensed Nurse Vanessa Zelada in 2014 and which was used to survey the participants who were previously informed with an information sheet. **Results:** 52% said they felt dissatisfied at work and the other 48% felt satisfied with it. In relation to the dimensions of the study they felt dissatisfied with to relations with authority interpersonal relationships, administrative policies, personal fulfillment and regarding work and/or wage benefits. **Conclusions:** Nurses in critical areas of Maria Auxiliadora Hospital mayorally manifested feeling dissatisfied. The greater dissatisfaction presented in relation to the administrative policies given by the institution, as well as, on their wage benefits.

Keywords: Job Satisfaction, Nurse, critical areas

INTRODUCCIÓN

El profesional de enfermería en su ambiente laboral realiza diversas actividades, contribuye a preservar la vida y la salud de las personas, a través del cuidado a la persona y el desarrollo de actividades administrativas en organizaciones públicas o privadas. En este proceso es esencial que se sienta satisfecho con su trabajo para garantizar un mejor desempeño, ahorrar costos y mejorar la calidad del cuidado del paciente, así como su propio bienestar. Este concepto es respaldado por investigadores tanto sociólogos, psicólogos, economistas y enfermeros, que consideran la satisfacción laboral como un indicador clave en el desarrollo del profesional y de la institución. (1).

Durante las prácticas pre profesionales las autoras evidenciaron que el personal asistencial que laboraba en áreas críticas manifestó sostenidamente “no sentirse satisfechos con su trabajo”, así mismo se observaba un ausentismo laboral (no asistían a sus turnos), renuncias repentinas, y conflictos interpersonales. Razones que motivaron a estudiar la satisfacción laboral de estos profesionales.

Según la Resolución Ministerial N° 372- 2011 MINSA, son consideradas áreas críticas de un hospital la unidad de cuidados intensivos, la sala de operaciones y emergencias, por su alto riesgo de transmisión de infecciones por contaminación con fluidos corporales y la alta complejidad en el manejo del área (2).

Por ello estas áreas afrontan cambios constantes en su organización que pueden derivar en intensa carga física y mental para sus trabajadores con consecuencias en su salud. Ante esta realidad, es necesario que las entidades prestadoras de servicio de salud brinden condiciones laborales adecuadas para garantizar la satisfacción de sus trabajadores y por ende su desempeño con calidad (3).

Investigaciones realizadas tomando en cuenta la teoría de Maslow A. (1954) y Herzberg F. (1959), relacionadas a la satisfacción laboral, determinaron que las entidades deben garantizar satisfacción y bienestar mental a los empleados (1).

La encuesta de Satisfacción Laboral ejecutada a nivel nacional en el año 2015, por SUSALUD con colaboración del INEI, determinó que un 44,1% del personal perteneciente al Ministerio de Salud, entre enfermeros y médicos, se encuentran insatisfechos o bajamente satisfechos con su trabajo. Esta cifra significó un incremento en tres puntos en relación al 2014, evidenciando las deficiencias de las instituciones y organizaciones en el manejo de las condiciones laborales (4).

Esta situación se ve también reflejada en un estudio realizado a nivel iberoamericano, en el cual solo un 35% de personas en el Perú, refieren sentirse feliz en su trabajo. Otro estudio muestra la insatisfacción laboral de enfermeros en hospitales públicos que llega a un 77.6% fundamentalmente en relación a las condiciones físicas, materiales y remunerativas (5) (6).

Palma define la satisfacción laboral como la percepción que tiene el trabajador sobre sus condiciones laborales, este concepto se parece a los de *Stephen Robbins* y *Timothy Judge*, ambos, definen la satisfacción laboral como el *sentimiento positivo* respecto al puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación característica de éste (7).

Palma, para su valoración elaboró la escala de medición de satisfacción laboral basadas en las teorías de Herzberg F. Esta escala mide 7 factores o dimensiones que han sido medidos en nuestra investigación: desempeño de tareas, condiciones físicas y materiales, relación con la autoridad, desarrollo personal, beneficio remunerativo y laboral, relaciones sociales y finalmente políticas administrativas (8).

El aporte de la presente investigación radica en identificar la satisfacción laboral de los enfermeros asistenciales en áreas críticas, para contribuir en caso sea necesario a superar las falencias organizativas dentro de las áreas de trabajo, reforzar los factores en el que los enfermeros se encuentran satisfechos, defender los derechos remunerativos de los profesionales de enfermería y garantizar un mejor desempeño de los profesionales en el cuidado de la salud de la persona, familia y comunidad.

Por lo anteriormente mencionado la pregunta de investigación es ¿Cuál es la satisfacción laboral de los enfermeros en áreas críticas de un hospital público junio - julio 2017?

OBJETIVOS

El objetivo de la presente investigación es identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería de áreas críticas del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, en los meses de junio y julio del 2017.

Objetivos Específicos:

1. Identificar la satisfacción laboral de áreas críticas en la dimensión Desempeño de tareas, condiciones físicas y/o materiales.
2. Identificar la satisfacción laboral de áreas críticas en la dimensión Relación con la autoridad, relaciones sociales y políticas administrativas
3. Identificar la satisfacción laboral de áreas críticas en la dimensión Desarrollo personal, beneficios laborales y/o remunerativos

MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño de Estudio

El diseño fue cuantitativo, descriptivo y transversal, se realizó con enfermeros pertenecientes a áreas críticas del Hospital Maria Auxiliadora.

Población

Se trabajó con una población de 104 profesionales de enfermería, por lo que no se requirió de muestra.

Los criterios de inclusión:

- Todos los profesionales de enfermería que trabajaban en áreas críticas.
- Que deseen participar voluntariamente.

Los criterios de exclusión:

- Enfermeras rotantes por pasantías, internas y alumnas.
- Enfermeras con cargo de jefaturas.
- Con Licencia o vacaciones

PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La *técnica* fue la encuesta y el *instrumento* un cuestionario que fue elaborado por Zelada V. a partir del cuestionario de Sonia Palma del año 2004 en Lima Perú (9). El instrumento es dirigido para profesionales de salud, tomando en cuenta las 7 dimensiones de la satisfacción laboral, con 22 ítems, validando con un $\alpha = 0.86$ y confiabilidad 0.25, en el año 2014.

El instrumento consta de 2 partes: *Parte I*, Conformado por 5 preguntas y estuvo dirigida a recolectar información general, sobre la situación actual del trabajador de enfermería. *Parte*

II: Consta de 22 preguntas dirigidas a evaluar la satisfacción laboral del enfermero de áreas críticas. El instrumento cuenta con una escala Likert con valores de 1 a 5.

El valor final se establece como satisfecho de 66 a 110 puntos e insatisfecho de 22 a 65 puntos. Con el punto de corte de 66 puntos, según escala de Stanones en la curva de Gauss.

En el cuadro se muestra la relación de las dimensiones con las respectivas preguntas:

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	PUNTAJE	
		INSATISFECHO	SATISFECHO
1. Condiciones Físicas y/o Materiales	5, 6 y 7	3-10	11- 15
2. Beneficios Laborales y Remunerativos	15 y 16	2-4	5-10
3. Políticas Administrativas	19, 20, 21 y 22	4-13	14-20
4. Relaciones Sociales	17 y 18	2-4	5-10
5. Desarrollo Personal	13 y 14	2-4	5-10
6. Desempeño de Tareas	1, 2, 3 y 4	22-64	15-20
7. Relación con la Autoridad	8, 9, 10,11 y 12	5-12	13-25

Procedimiento 1: Se obtuvo la aprobación del comité de ética en humanos de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI) del Hospital María Auxiliadora.

Procedimiento 2: Se aplicó la encuesta en áreas críticas (sala de operaciones, emergencias y Unidad de cuidados intensivos), duró 15 a 20 minutos aproximadamente, por participante en horarios de visita de los familiares del paciente y al final de su turno.

Análisis de datos

Se utilizó la guía de paloteo de datos establecida como metodología en la encuesta, elaborando una tabla matriz para codificarla, luego se trasportó los datos al programa Excel 2010 para su respectivo análisis y presentación de los resultados.

RESULTADOS

Del total de enfermeros participantes el 52% se encuentran insatisfechos y 48% están satisfechos. Tabla 1. El 35% de insatisfechos corresponde a nombrados Tabla 2. De ellos 28% pertenecen al área de emergencia. Tabla 3

En relación a la dimensión de desempeño de tareas el 86% de enfermeros se encuentran satisfechos, manifestando que cuentan con los objetivos y las responsabilidades claras. Tabla 4

En relación a la dimensión condiciones físicas y materiales un 76% de enfermeros se encuentran satisfechos, manifestando sentir que pueden adaptarse a las condiciones que les ofrece el medio laboral. Tabla 5

En la dimensión relación con la autoridad, 64% de enfermeros participantes se encuentran insatisfechos en cuanto a la información que reciben los trabajadores sobre los asuntos que les afectan o interesan. Tabla 6

En la dimensión para un desarrollo personal un 57% de enfermeros participantes manifestaron insatisfacción en cuanto a la posibilidad de recibir capacitaciones para sus habilidades asistenciales. Tabla 7

En la dimensión de Beneficios laborales y/o remunerativos, 82% se encuentran insatisfechos por la remuneración brindada en relación al trabajo que realiza. Tabla 8

Sobre la dimensión relaciones sociales el 65% de profesionales se encuentran insatisfechos con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de trabajadores. Tabla 9

Sobre la dimensión políticas administrativas 63% de enfermeros se encuentran insatisfechos en relación al poder expresar sus opiniones con franqueza y sin temor a represalias Tabla 10

DISCUSIÓN

El estudio buscó identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería de áreas críticas en el hospital María Auxiliadora. Participaron 104 enfermeros asistenciales de los cuales un 63% se encontraban en la condición de nombrados; un 14% con Contrato Administrativo de Servicios CAS; un 13 % con contrato por terceros y un 10% con contrato por locación de servicios. Tabla 2. Un 52% pertenecían al servicio de emergencia, 40% a sala de operaciones, 8% a unidad de cuidados intensivos. Tabla 3

El resultado de la investigación determinó que un 52% de enfermeros se encontraban insatisfechos. Tabla 1. Este resultado se asemeja al encontrado por Zelada V. en su estudio realizado, en el Perú en el año 2014 donde un 68% de enfermeros participantes, se encontraban insatisfechos. Las razones de insatisfacción son similares a las encontradas en nuestro estudio, se refieren a las políticas administrativas, beneficios remunerativos y falta de materiales de trabajo (9). Los altos porcentajes de insatisfacción podrían estar relacionados a la baja motivación del trabajador por no contar con un adecuado salario, porque para ellos el salario representaría el reconocimiento a su dedicación, esmero y entrega; además, de contribuir a resolver sus necesidades vitales. Los grados de insatisfacción pueden generar

mayor probabilidad de ausentismo en la búsqueda de mejores oportunidades laborales y tensiones en el trabajo que podrían manifestarse a través de huelgas o reclamos que desgastaría más al trabajador (10).

Así mismo, la insatisfacción se puede deber según lo manifestado por los encuestados, por tener poca participación en la elaboración de políticas internas, esto generaría malestar en el profesional al sentirse aislado y no tomado en cuenta en las decisiones importantes que generan cambio y desarrollo en su área de trabajo, el trabajador no se sentiría ser parte de la organización, esta condición tendría efectos negativos en su desempeño laboral así como en su calidad de vida. (11).

En la dimensión Desempeño de tareas el ítem que prima con un 86% de satisfacción es sobre la claridad de los objetivos y responsabilidades que tiene el trabajador. Tabla 4. Este estudio se diferencia al realizado por Alva E. quien en el 2012 en Perú, determinó que solo un 11% de enfermeros refirieron sentirse satisfechos (12). En nuestro estudio el alto porcentaje de satisfacción se debería a que la entidad los habría involucrado en la elaboración de objetivos institucionales y habrían recibido capacitación permanente sobre sus funciones, los indicadores correspondientes al área, visión y misión institucional, en el marco de las actividades de capacitación para la mejora de la calidad de atención y el ascenso profesional. Este concepto es corroborado por Robbins S. y Judge T. en su teoría *Desempeño de Tareas*, quien señala que el trabajador está en la capacidad de realizar sus funciones en su ambiente laboral, en base a los objetivos fijados por el equipo de trabajo; siendo además que esta característica será evaluada durante el logro de sus actividades, así como de los objetivos planificados, esta modalidad de participación es la que estaría generando satisfacción al trabajador (7).

En relación a la dimensión *Condiciones Físicas y/o Materiales*, el ítem que prima con un 76% de satisfacción es el relacionado a la adaptación del trabajador a las condiciones que ofrece el medio laboral. Tabla 5. Este resultado se diferencia al estudio de Morales E. realizado en el Perú, donde solo un 16.4% de enfermeros se encontraron satisfechos con las condiciones físicas y materiales (13). El mayor porcentaje de satisfacción hallado en nuestra investigación se debería a que la mayoría de profesionales que participaron del estudio fueron nombrados por el MINSA y vienen trabajando por más de 5 años en su área; esta condición, les habría permitido contar con un ambiente saludable y compañerismo; contarían con experiencia previa sobre sus funciones en el área y tendrían capacidad resolutive. Es corroborado por Herbesrg F. en su teoría Factores Extrínsecos e Intrínsecos donde define que las condiciones físicas garantizan la satisfacción del profesional (14). La ley del trabajo enfermero N° 27669, también establece en el artículo 9 el derecho del trabajador a contar con un ambiente sano y seguro, así como con el material e insumos necesarios para garantizar la calidad y satisfacción en su trabajo (15).

En la dimensión *Relación con la autoridad*, el ítem que resalta en un 64% de insatisfacción es el relacionado a la información que reciben los trabajadores sobre los asuntos que los afectan o interesan, así como del rumbo de la institución Tabla 6. Al comparar con el estudio de Zavala M. en México los resultados son diferentes a nuestro estudio, porque de una escala de diez obtiene 9 puntos a favor de la satisfacción (16). Esto se debería a que los trabajadores desconocen el liderazgo de su jefe en la resolución de los problemas de su área, los percibirían como las personas poco innovadoras y con poca capacidad de desarrollar un sentimiento de valoración hacia sus trabajadores. Todo ello reafirmaría en los trabajadores su falta de sentimiento de pertenencia y respeto a la entidad. Este concepto es corroborado con el establecido por Nava G. quien señala que las relaciones interpersonales, como la

comunicación con la autoridad, son un factor que tiene mayor influencia en la satisfacción (17).

En relación a la dimensión del *desarrollo personal* el ítem que prima con un 57% de insatisfacción fue el relacionado con la oportunidad de recibir capacitaciones que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral. Tabla 7. Este resultado se asemeja con el estudio realizado por Zelada V. en el Perú en el año 2014, donde un 75% afirman estar insatisfechos por la oportunidad que les brindó la institución para desarrollar sus capacidades (9). Esto se debería a que la entidad no contaría con un programa de capacitaciones para su personal sobre terapias personales para mejorar sus potencialidades; además de realizar actividades recreativas en fechas memorables para abordar el estrés. Para Maslow A. el empleado busca aprovechar las oportunidades para desarrollar el talento y su potencial al máximo, expresar genuinamente ideas, conocimientos, mientras se obtiene un crecimiento personal (18).

En relación a la *dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos*, el ítem que primó con un 82% de insatisfacción fue el relacionado al sueldo sobre el trabajo que realizan. Tabla 8. Este resultado es similar al informe del MINSA 2011 donde muestra que un 59,4% de enfermeros ponen en manifiesto que su sueldo o remuneración no es adecuada en relación al trabajo que realizan, también que no existe preocupaciones por las necesidades primordiales del personal enfermero (19). Este resultado se debería a la percepción que tienen los enfermeros sobre su sueldo que no estaría acorde a sus jornadas de trabajo que son demandantes y continuas los que requerirían su entrega total. De otro lado la entidad exigiría mayor capacitación y especialización a sus trabajadores quienes utilizarían sus propios recursos económicos para solventarlos. Ambas situaciones provocarían que los profesionales de enfermería laboren en dos o más trabajos, generando agotamiento e insatisfacción en el

profesional de enfermería. Para La Organización Internacional del Trabajo (OIT) la remuneración debe ser distribuida de forma equitativa a la labor del trabajador (20). Así mismo Pascual J. refiere que la remuneración juega un papel importante para la elección de un empleo, así como un factor de motivación para cumplir con las actividades (21).

Los resultados en cuanto a la dimensión *relación social* el ítem que resaltó con un 65% de insatisfacción, fue el relacionado a los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores. Tabla 9. Comparado con el estudio realizado por Monteza N. en el Perú en el año 2012; se asemeja porque solo un 56% estuvo insatisfecho. Este resultado se debería a que las relaciones interpersonales no serían adecuadas entre los compañeros quienes no se sentirían motivados para mejorar el clima organizacional y trabajar en equipo, lo que provocaría recarga laboral y estrés. Para Palma S. la relación social se deriva de tener un ambiente agradable y mantener buenas relaciones interpersonales entre profesionales de salud acompañada de una comunicación efectiva que se producen durante la convivencia (8). Monteza N. por su parte, recomienda que el manejo de las relaciones interpersonales en armonía hace que el equipo esté preparado para apoyarse en las actividades laborales, así como para poder resolver dificultades que puedan presentarse (22).

En relación a la dimensión de *políticas administrativas* el ítem que primó en un 63% de insatisfacción fue el relacionado a la poca libertad de expresión de opiniones que tienen los trabajadores por temor a represalias. Tabla 10. Este resultado comparado con el estudio de Alva E. se asemeja porque un 77% manifiestan estar insatisfechos (23). Este resultado se debería a que los jefes de las áreas de trabajo no promoverían reuniones de evaluación conjunta con el equipo, para utilizar herramientas de manejo de controversias y a la probable existencia de preferencias personales y autoritarismo de la jefatura. La ONU se ha manifestado señalando que cada trabajador tiene derecho a manifestar y difundir de manera

libre sus pensamientos, sin por ello ser hostigado. El trabajador con estas herramientas podrá hacer respetar sus derechos fundamentales (24).

CONCLUSIONES

1. Los enfermeros de áreas críticas del Hospital María Auxiliadora, manifestaron sentirse satisfechos en las dimensiones, desempeño de tareas, condiciones físicas y/o materiales.
2. Los enfermeros de las áreas críticas del Hospital María Auxiliadora, manifestaron sentirse insatisfechos en relación con la autoridad, relaciones sociales y políticas administrativas.
3. Los enfermeros de áreas críticas del Hospital María Auxiliadora, manifestaron sentirse insatisfechos en las dimensiones de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bernat A, Izquierdo P, Jiménez L, Fernández I, Verdejo N. Satisfacción laboral: análisis de las variables predictoras en una muestra de profesionales de la salud, en atención especializada, de un área sanitaria de la comunidad de Madrid. *Med Segur Trab (Internet)* 2009; 55 (217): 49-56.[Citado 10 abril 2017]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n217/original5.pdf>
2. Ministerio de s salud. unidad de salud ambiental oficina de epidemiología y salud ambiental: Perú 2015. disponible en:http://www.hospitalcayetano.gob.pe/transparencia/images/stories/resoluciones/RD/rd2016/rd_919_2016.pdf

3. Hinojosa C. Estudio clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses.[tesis doctorado en Internet]. Chile: universidad de playa Ancha; 2010[citada 15abril 2017]. Disponible en:<http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>
4. Ministerio de Salud - Encuesta de satisfacción a nivel nacional. 2014 -Perú [citada 28 abril 2017]. Disponible en:<http://portales.susalud.gob.pe/web/portal/encuestas-de-satisfaccion-a-nivel-nacional>
5. Encuesta nivel ibericano – índice de la felicidad organizacional. 2016-Peru [citada 28 abril 2017]. Disponible en: <http://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1461104425/Indice-de-felicidad-Organizacional--Info-.html>
6. Encuesta nivel ibericano – índice de la felicidad organizacional. 2016-Peru [citada 28 abril 2017]. Disponible en: <http://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1461104425/Indice-de-felicidad-Organizacional--Info-.html>
7. Stephen R, Timothy J.Comportamiento organizacional. 15 ed. México: Pearson .2013
8. Elaboración y validación de escala de satisfacción laboral SL_SPC para trabajadores de lima metropolitana 2004 Lima- Perú.
9. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega. [Tesis para optar título de especialista en Internet].Perú: Universidad nacional mayor de san marcos; 2015[citada 15 abril 2017].Disponible en:http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf

- 10.** Sánchez M, Lourdes E, García V. Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. [INTERNET] universidad tecnológica de Pereira. 2017. [citado el 21 de mayo 2018]Vol.22,Nº2 .Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0oluuOSORHIJ:revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/download/11471/10471+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- 11.** Ministerio de cultura. Lineamientos de políticas cultural [revista en internet] 2016. [citado 21 de mayo 2018] disponible en:[https://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/pagbasica/tablaarchivos/11/lineamiento mc.pdf](https://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/pagbasica/tablaarchivos/11/lineamiento_mc.pdf)
- 12.** Alva S.E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del instituto nacional materno prenatal. [tesis para optar el título de especialidad en enfermería en neonatología]. Lima: universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva_Salas_Edith_2014 .pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva_Salas_Edith_2014.pdf)
- 13.** Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital nacional Alberto sabogal Sologuren. EsSalud. [Tesis doctorado en Internet].Perú: universidad Mayor de San Marcos; 2016 [citada 8 abril 2017].Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5483/1/Morales_cm.pdf
- 14.** Herzberg F. The motivation to work. La universidad de Michigan;2007
- 15.** Congreso de la Republica. Reglamento de ley del trabajo del enfermero peruano. Ley N°27669[Internet]2002 [citado 27 de Diciembre del 2017]Disponible en:

- http://www.enfermeroscallao.org.pe/web/wpcontent/uploads/2015/07/ley_trabajo_enfermero.CEP_.PERU_.pdf
- 16.** Hernández M, Hernández A, Nava Ma. Pérez M, Matus R. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enferm. univ* [revista en la Internet]. 2012 Mar [citado 2018 Jun 11] ; 9(1): 7-15. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es.
 - 17.** Nava G, Hernández M, Pérez M, Matus M y Balseiro C. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. [en línea]; 2013 [citado 2017 julio 4]; vol. 18 16(21). Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf>
 - 18.** Maslow A. teoría motivacional de un psicólogo humanista [en línea]. ed. España [citado 2017 noviembre 23]. Disponible en: <https://espanol.free-ebooks.net/ebook/Abraham-Maslow/pdf?dl&preview>
 - 19.** Carrera sanitaria: Avances en la generación de un consenso. Dirección General de Gestión.del Desarrollo de Recursos Humanos - Lima: Ministerio de Salud; 2011 [citado: 2017 agosto 30]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s1/I-13.%20Carrera%20Sanitaria%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf>.
 - 20.** La Organización Internacional del Trabajo (OIT). Informe Mundial sobre Salarios. [Citada 08 enero 2018]. Perú 2016 / 2017Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_541632.pdf

21. Red de revistas científicas de América Latina: la importancia del dinero en la elección laboral [publicación periódica en línea] 2014 [citado 2017 agosto 15];39(3): [477- 508 pp.] disponible en:
<http://www.redalyc.org/pdf/870/87031897003.pdf>.
22. Monteza CH.N. influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es salud. [tesis para optar maestría en enfermería]. Chiclayo: universidad católica santo Toribio de Mogrovejo; 2012. [citada 15 abril 2017]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/595>.
23. Alva S.E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del instituto nacional materno prenatal. [tesis para optar el título de especialidad en enfermería en neonatología]. Lima: universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012. Disponible en:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva_Salas_Edith_2014.pdf
24. Organización de las Naciones Unidas (ONU). Libertad de expresión [citada 24 junio 2018]. Disponible en: <http://www.enter.co/otros/onu-reconoce-el-derecho-a-la-libertad-de-expresion-en-internet/>

TABLAS

TABLA N° 1

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2017

SATISFACCIÓN	N	%
SATISFECHO	50	48%
INSATISFECHO	54	52%
TOTAL	104	100%

TABLA N°2

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA SEGÚN
REGIMEN LABORAL. 2017**

	REGIMEN LABORAL				Total
	Nombrado	Cas	Por terceros	Locación de servicios	
Satisfecho	30	6	8	6	50
%	29%	6%	8%	6%	
Insatisfecho	36	9	5	4	54
%	35%	9%	5%	4%	
Total N°	66	15	13	10	104
Total %	63%	14%	13%	10%	100%

TABLA N°3

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA SEGÚN ÁREA DE TRABAJO. 2017

	AREA DE TRABAJO			Total
	Emg	Sop	Uci	
Satisfecho	25	19	6	50
%	24%	18%	6%	48%
Insatisfecho	29	23	2	54
%	28%	22%	2%	52%
Total N°	54	42	8	104
Total %	52%	40%	8%	100%

TABLA N° 4

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO SEGÚN EL DESEMPEÑO DE TAREAS EN EL HOSPITAL MARÍA
AUXILIADORA 2017.**

DESEMPEÑO DE TAREAS	SATISFACCIÓN						
	ITEMS	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí	89	86	15	14	104	100	
El trabajo en mi servicio está bien organizado.	60	58	44	42	104	100	
En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	70	67	34	33	104	100	
Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	56	54	48	46	104	100	

TABLA N° 5

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO SEGÚN CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES EN EL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA 2017.**

CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	SATISFACCIÓN					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
ITEMS	N°	%	N°	%	N°	%
Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	79	76	25	24	104	100
La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	36	35	68	65	104	100
En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	71	68	33	32	104	100

TABLA N° 6

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO SEGÚN RELACION CON LA AUTORIDAD DENTRO DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2017.

RELACION CON LA AUTORIDAD	SATISFACCION					
	ITEMS	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%
Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	48	46	56	54	104	100
Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	45	43	59	57	104	100
Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	54	52	50	48	104	100
Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	42	40	62	60	104	100
Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución	37	36	67	64	104	100

TABLA N° 7

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO SEGÚN DESARROLLO PERSONAL EN EL HOSPITAL MARÍA
AUXILIADORA 2017.**

DESARROLLO PERSONAL	SATISFACCIÓN					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
ITEMS	N°	%	N°	%	N°	%
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	45	43	59	57	104	100
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	55	53	49	47	104	100

TABLA N° 8

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO SEGÚN LOS BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS EN EL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2017.

BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	SATISFACCIÓN					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS						
Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	19	18	85	82	104	100
La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	22	21	82	79	104	100

TABLA N° 9

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO SEGÚN RELACIONES SOCIALES DENTRO DEL HOSPITAL AUXILIADORA

2017.

RELACIONES SOCIALES	SATISFACCION					
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	56	54	48	46	104	100
Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	36	35	68	65	104	100

TABLA N° 10

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO SEGÚN POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS EN EL HOSPITAL MARÍA
AUXILIADORA 2017.**

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS ITEMS	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	55	53	49	47	104	100
Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	40	38	64	62	104	100
El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	39	38	65	63	104	100
El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	56	54	48	46	104	100

ANEXO N°2

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales:

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad posible.

Información General

Fecha: / /

Dependencia/ establecimiento de salud donde trabaja

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. ¿CUAL DE LAS SIGUIENTES CATEGORIAS DESCRIBE MEJOR SU PUESTO DE TRABAJO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?

Director	Funcionario
Jefe de departamento	Jefe de servicio
Jefe de establecimiento	Personal administrativo
Personal asistencial	Personal de servicio
Otros			

2. ¿CUÁL ES SU CONDICION LABORAL EN EL MINSA?

Nombrado	Contratado a plazo fijo
Locación de servicios	Cass
Otros		

3. ¿CUÁL ES SU TIEMPO DE SERVICIOS EN EL MINSA?

....Menos de 1 año

.... De 1 a 4 años

.... De 5 años a más

4. ¿CUÁL ES SU TIEMPO DE SERVICIOS EN EL ACTUAL PUESTO DE TRABAJO?

.....

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que se asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignaran de acuerdo a la siguiente tabla:

CÓDIGO	ESTOY
5	TOTALMENTE DE ACUERDO
4	MAYORMENTE DE ACUERDO
3	INDIFERENTE
2	POCAS VECES DE ACUERDO
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO

N°	¿Qué APRECIACION TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1

14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	5	4	3	2	1
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSa es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

GRACIAS POR SU COLABORACION