



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCION LABORAL  
DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO  
HEREDIA**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en  
Enfermería en Centro Quirúrgico Especializado**

**Investigadora  
Lic. Escalante Tito, Claudia**

**Asesora  
Mg. Ana Graña Espinoza**

**Lima – Perú  
2017**

**Asesora**  
**Mg. Ana Graña Espinoza**

## INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I:	
A. Planteamiento del Problema.....	5
B. Formulación del Problema.....	7
C. Justificación .....	7
D. Viabilidad y Factibilidad del estudio .....	8
CAPITULO II:	
D. Propósito .....	9
E. Objetivos Generales .....	9
F. Objetivos Específicos.....	9
CAPITULO III:	
G. Marco Teórico .....	10
G.1 Antecedentes de Estudio.....	11
G.2 Base Teórica.....	12
CAPÍTULO IV	
A.- Diseño metodológico.....	17
B.- Población y Muestra.....	17
C.- Técnica e instrumento de recolección de datos.....	17
D.- Recolección de datos.....	19
F.- Procesamiento de la información.....	19
CAPÍTULO V	
D.-Consideraciones éticas y administrativas.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21
ANEXOS	24

## **RESUMEN**

**El presente trabajo de investigación se elaboró con el objetivo de determinar qué factores influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras, identificar factores intrínsecos y extrínsecos en el servicio de centro quirúrgico del “Hospital Nacional Cayetano Heredia” Lima 2017. La investigación baso su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis descriptivo y de corte transversal ya que otorga un aporte significativo al quehacer del personal de enfermería en un área crítica. Se contó con una población de 40 enfermeras que laboran en centro quirúrgico. La técnica de recolección de datos fue la entrevista y como instrumento el cuestionario Escala de Satisfacción Laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo.**

**PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, factores intrínsecos, factores extrínsecos.**

## **SUMMARY**

**The present research was elaborated with the objective of determining factors that influencing nurse's job satisfaction, to identify intrinsic and extrinsic factors in the surgery center service of the “National Hospital Cayetano Heredia” Lima 2017. The investigation based its Study from a quantitative perspective, with a descriptive and transversal emphasis as it provides a significant contribution to the nursing staff's work in a critical area. There was a population of 40 nurses working in a surgical center in different delimited areas. The technique of data collection was the interview and as an instrument the Scale of Work Satisfaction questionnaire whose elaboration and validation was carried out by Sonia Palma Carrillo.**

**KEY WORDS: Work satisfaction, intrinsic factors, extrinsic factors.**

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas y de forma progresiva en pleno siglo XXI existe un interés en mejorar la gestión en los centros asistenciales, la satisfacción laboral en el puesto de trabajo como un factor fundamental para la organización ya que cada vez que un trabajador se encuentre satisfecho estará en mejores condiciones de prestar un mejor servicio, ya sea porque se consideran bien remunerados, bien tratados o ascienden por sus méritos, mientras que la insatisfacción laboral provocara ausentismo, rotación del personal, poca o nula productividad generándose un ambiente laboral desfavorable.

Las enfermeras en centro quirúrgicos especializado son aquellas profesionales que contribuyen a preservar la salud de las personas a través del cuidado en el preoperatorio, transoperatorio y postoperatorio; para realizar su labor desempeña sus actividades en diferentes contextos dentro del quirófano en donde en múltiples situaciones las condiciones laborales no son las más propicias para referirse a satisfacción laboral, niveles altos de estrés laboral, absentismo laboral, intenciones de abandonar su trabajo unidas a las desinversiones en el sector salud como condiciones de empleo deficientes , equilibrios inestables entre el trabajo y la vida, sobrecarga laboral, posibilidades limitadas de desarrollo profesional, entre otros; han dado lugar a entornos laborales poco saludables. De ahí que, la satisfacción laboral en enfermería sea considerada actualmente un desafío crítico para las organizaciones de salud. De este modo, el análisis de esta variable es un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

En la actualidad las organizaciones están cambiando conceptos y modificando prácticas gerenciales, en vez de invertir directamente en el usuario, se están invirtiendo en las personas que los atienden y sirven para ello es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad. Además, optimizar las capacidades y desarrollar el talento del factor humano resulta una estrategia para mejorar el grado de compromiso del empleado como piezas clave para atraer y retener el talento humano dentro una organización.

A través de los años, se han hallado múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. Elton Mayo en 1945, aseguro que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían en la satisfacción, como la seguridad, estima, afiliación, entre otros. Por su parte, Herzberg en 1959, formulo una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial, postulo la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales; un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos, los cuales explicaremos en el marco teórico. En enfermería estos factores, interfieren en la ejecución del cuidado que se brinda al usuario, por ello la satisfacción laboral ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente. Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica dentro del área de trabajo.

El servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, es el área hospitalaria donde se desarrolla la problemática, este cuenta con una sala de operaciones central, un centro especializado traumatológico, una sala de operaciones para intervenciones ginecológicas, el cual atiende a pacientes de todas las patologías que requieren tratamiento quirúrgicas de alta y mediana complejidad, cirugías mayores, menores y de bajo rendimiento, muchas veces son ambientes en la cual la enfermera entra en contacto directo con el sufrimiento, el dolor y la muerte, enfrentándose diversas situaciones difíciles de manejar ya sea con el usuario, familiares y/o equipo de salud pudiendo ocasionar desequilibrios que afectan su bienestar laboral , alteren la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante; los cuales se desarrollaran en el planteamiento del problema; ante ello surge la iniciativa de elaborar el presente estudio cuyo objetivo es determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2017, de esta forma generar oportunidades de mejoras en el área y/o estrategias que eviten la insatisfacción en el personal de enfermería.

# CAPÍTULO I

## A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En nuestros días la satisfacción laboral es un objeto básico de estudio para la dirección en las organizaciones debido a que la población trabajadora está expuesta a una serie de factores que influyen en su diario quehacer en el trabajo. No exenta de ello, las enfermeras dentro en un área crítica en este caso centro quirúrgico, quienes se encuentran con una variedad de factores que intervienen, con alguna frecuencia se les observa cansadas, con escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y escasez de personal pudiendo tener como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales; el deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que requieren de su tiempo hace que descuide su función fundamental que es la entrega y cuidado del usuario.

La satisfacción laboral se ha relacionado con las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en sí, el reconocimiento, la remuneración, el crecimiento personal, la responsabilidad y seguridad en el empleo. Por el contrario, los salarios bajos, la falta y/o inadecuada capacitación, estilos de liderazgo, pesadas e inequitativas cargas laborales son solo algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral en el profesional de enfermería. Es por ello que la satisfacción laboral juega un papel importante en la enfermera especialista en sala de operaciones. Cada vez que la enfermera se encuentre satisfecha estará en mejores condiciones de prestar mejor servicio, no sólo por recibir un mejor trato y amabilidad de sus superiores sino porque experimentara una sensación de bienestar, una elevada autoestima personal y profesional, lo cual repercutirá en su disposición para realizar sus labores y responder adecuadamente a las exigencias de la institución. Por otro lado, la insatisfacción ocasionara cambios de personal, disminución de la productividad lo que conlleva a utilizar tiempo y dinero para reclutar y seleccionar al sustituto. (1.2)

En los Estados Unidos inicialmente estudios reconocen que los factores que afectan la satisfacción tienen que ver con las horas de trabajo, los ingresos, las relaciones con los supervisores, familiares/ sociales, el interés por el trabajo y las oportunidades de ascenso; posteriormente se indican intenciones de abandonar su trabajo por insatisfacción que

experimenta por la falta de comunicación, rutina del trabajo, no poder tomar decisiones, ni tampoco recibir nuevas oportunidades. En Europa, específicamente en España, la falta de promoción profesional, el sueldo bajo, la falta de formación y autonomía son algunos de los factores que menos satisfacción producen. En Latinoamérica, los enfermeros(as) informan que su insatisfacción se relaciona con todas aquellas actividades que deben realizar y no guardan ninguna relación con la atención y cuidado del paciente, la falta de reconocimiento de su trabajo, la gran responsabilidad que tienen debido a múltiples tareas a cargo y las diferencias que se presentan en lo referente al trabajo en el sector público y privado. (2)

A nivel Nacional, en Perú, el trabajo de las enfermeras y el ambiente no pareciera ser el más propicio, el cansancio, el agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad de personal, traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar; asumiendo largas jornadas de trabajo extra con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal como laboral de la enfermera; lo cual repercute en los pacientes y en la sociedad en general. (3)

A nivel Local, en el Servicio de Centro Quirúrgico, persiste en el tiempo una gran dificultad para encontrar y mantener profesional de enfermería ya que la insatisfacción provoca ausentismo, rotación del personal, poca o nula productividad un ambiente laboral desfavorable y agresión en el individuo insatisfecho.(4) Al interactuar con ellos, refirieron que con frecuencia hay quejas sobre las remuneraciones, el entorno físico, la conducta con los jefes, sus compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o la sobrecarga laboral. Además, se observaron conductas inadecuadas al patrón que debe regir como respuestas inadecuadas, escaso trabajo en equipo, conflictos generados dentro de los equipos, dificultades con sus jefes, pares o personal a cargo. A esto se le suma el congestionamiento del personal en los ambientes, exceso de calor y frío, instalaciones defectuosas y antiguas, equipos biomédicos con fallas, riesgos de accidentes y de infecciones intrahospitalarias. Es entonces que surge la iniciativa de determinar aquellos factores que influyen en la satisfacción del profesional de enfermería para ello surgen las siguientes interrogantes ¿El personal de enfermería que labora en el área de centro quirúrgico se encuentra satisfecho laboralmente?, ¿Qué



factores influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de centro quirúrgico?

## **FORMULACION DEL PROBLEMA**

**¿Cuáles son los Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2017?**

### **B. JUSTIFICACIÓN**

La satisfacción laboral en el profesional de enfermería es importante ya que constituye el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria, es el mayor grupo humano que tiende a tener mayor contacto con el usuario. Ha sido reconocida la importancia de la labor de enfermería para la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Panamericana de la Salud, el último por ejemplo, informo que aquellos hospitales con un nivel de enfermeras profesionales mayor y por consiguiente con un número más alto de profesionales de enfermería por usuario, han tenido menores niveles de mortalidad en comparación con hospitales que cuentan con menor número de personal profesional de esta área. El identificar y conocer aquellos factores que influyen en la satisfacción laboral permitirá a la institución ejecutar mecanismos tendientes a proporcionar elementos que contribuyan a lograr un trabajo de enfermería satisfactorio el cual se refleje en el bienestar de las enfermeras dentro de un área especializada, en la calidad de la atención prestada y por su puesto en la satisfacción de los usuarios. Además, nos permitirá aumentar el cuerpo de conocimientos de la profesión desde el área de gerencia de servicios de salud, ya que abre el camino para comprender y profundizar en varios de los aspectos que influyen en el comportamiento organizacional. Más aun, los gerentes profesionales de enfermería, que direccionan diferentes organizaciones en salud deben estar preparados para liderar y gestionar aspectos referentes al capital humano con el fin de generar mejores oportunidades y condiciones de trabajo que contribuyan al desarrollo personal y laboral de sus miembros. En este caso, la situación planteada del presente proyecto tiene como raíz sucesos ocurridos durante las prácticas de post- grado en las diferentes áreas de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, se pudo observar e indagar por referencia de profesional de enfermería, lo siguiente: “Estoy cansada, “Vengo de trabajar de otro lugar”, “No se puede trabajar cuando no hay material suficiente”, “No hay compañerismo entre colegas”, “Me pagan muy poco”, “La infraestructura no es la

adecuada”, “Los materiales no están en buenas condiciones”. Es entonces relevante determinar la satisfacción laboral porque es un elemento que influye en toda actividad del profesional de enfermería, específicamente en la enfermera peri operatoria ante constantes exigencias y avances tecnológicos que se presentan, analizarlos y tomar medidas correctivas, además de identificar aquellos factores que la generan dentro de un área crítica; para ello tiene como premisa que el profesional debe contar con las condiciones laborales que fomenten su desarrollo y el logro de sus objetivos personales y profesionales.

### **C. VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO**

La institución Hospital Nacional Cayetano Heredia, institución docente, nos dará las facilidades necesarias para la aplicación de nuestro instrumento. Así mismo, nos facilitará el apoyo de los participantes dentro de la jornada laboral.

- ❖ Operativa: Se contará con los recursos humanos para la aplicación del instrumento y la ejecución del proyecto.
- ❖ Económica: El presente proyecto será autofinanciado.
- ❖ Técnica: Se contará con la colaboración del comité de Asesoría de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, además del uso de nuestros conocimientos y habilidades como especialistas en Centro Quirúrgico y en la aplicación del método científico.

## **CAPÍTULO II**

### **D. PROPÓSITO**

Los resultados del estudio están orientados a proporcionar a la institución información actualizada a los Directivos de la Institución, al Departamento de Enfermería así como al Jefe de Sala de Operaciones y al personal de salud que la integran a fin de que se diseñe y/o formule estrategias, planes de mejoras para el servicio, en el cual se proporcione a la enfermera especialista en centro quirúrgico un programa de incentivos, estímulos y/o reconocimiento que contribuyan a mejorar la satisfacción laboral y que se evidencie en la calidad de atención brindada al usuario y disminuyendo el riesgo a complicaciones hospitalarias.

### **E. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

#### **Objetivo General**

- Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2017.

#### **Objetivos Específicos**

- Determinar la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia.
- Identificar los factores extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia.
- Identificar los factores intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

## CAPÍTULO III

### G. MARCO TEORICO

#### G.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

##### ❖ A NIVEL INTERNACIONAL

**Pablos González y colaboradores 2015, España:** realizaron una investigación titulada “**Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz**” con objetivo conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales; cuyos resultados fueron: el de mayor puntuación obtenida fue el desarrollo de sus competencias y a nivel general el grado de satisfacción por grupo de enfermeras son de medio a alto grado de satisfacción, además resalta que es necesario prevenir la insatisfacción del personal de enfermería pues esta repercute en el cuidado del paciente y en la propia salud de la enfermera.(5)

**Nava Galán y colaboradores 2013, México:** cuyo tema es “**Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud**” el cual tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados del personal de enfermería en las cuatro instituciones públicas de salud de tercer nivel de atención , como resultados obtuvieron como grado de satisfacción laboral de medio a alto, los factores mejor calificados fueron las relación interpersonal con jefes/ compañeros y los menos calificados fueron la competencia profesional y promoción profesional. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas, además resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. (6)

**Contreras Contreras, Mary L. 2013, Bogotá:** “**Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención**” Objetivo: describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud. Resultado: 58% de la población presenta un nivel medio, seguido 31% población con un nivel alto y

por ultimo 11% nivel bajo de satisfacción laboral. Adicionalmente hace mención que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

#### ❖ A NIVEL NACIONAL

**Calcina Cáceres M. 2015 Lima “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo”.** Objetivo determinar el clima laboral y la satisfacción laboral en una unidad critica. Resultado de 100% (35), en el clima laboral 71.4% (25) fue regular y 28.6%(10) muy bueno. Respecto a satisfacción laboral 85.7%(30) fue media, 8.6%(3) alta y 5.7%(2) baja. Como **conclusión:** En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas. (4)

**Zelada Rosales V. 2015, Lima “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”.** Objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en un centro de salud e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Estudio aplicativo cuantitativo de corte transversal con población de 28 enfermeros con un instrumento cuestionario escala Likert modificada y validad por MINSA 2002. Resultado del 100%(28), 68%(19) satisfacción baja y 32%(9) satisfacción alta. **Conclusión:** El mayor porcentaje del personal asistencial tiene nivel bajo de satisfacción en la realización personal y relaciones con la autoridad. (2)

**Carrión Córdova B. 2015, Lima “Satisfacción laboral del enfermero en Centro Quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015”** con el objetivo determinar la satisfacción laboral del enfermero en Centro Quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo 2015. Cuyos resultados son que la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico la mayoría manifiesta que es de medio a bajo referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, se sienten que reciben por

parte de la institución un mal trato; seguido de un mínimo porcentaje significativo alto porque se sienten complacidos con la labor que realizan. (7)

**Rivera Rodenas I. 2015, Tarma** “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015”. Objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico. Sus resultados fueron que existe asociación y por tanto influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral **Conclusión:** el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. (8)

**Monteza Chanduvi N. 2012, Chiclayo:** “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es Salud Chiclayo 2010” con objetivo analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de enfermeras en entro quirúrgico con resultado que existe un clima laboral favorable. Las conclusiones respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medianamente satisfactorio; así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficientes, las debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas que son inestables para la profesión. Se pudo observar un predominio de la dimensión de beneficios sociales y/o remunerativos. (3)

## **G.2 BASE TEÓRICA**

### **SATISFACCION LABORAL**

Es un tema actual que nos ayuda a comprender el fenómeno de la satisfacción – insatisfacción en el trabajo, ya que el recurso humano es quien hace posible las actividades laborales y por ello es importante que se valore el esfuerzo generado por cada empleado. Además de constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución, como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales.

A continuación, se han tomado definiciones de autores que se relacionan con el estudio presentado:

- **Herzberg (1959)**, sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. (2)
- **Palma Carrillo (2004)**, actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función a aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización, relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. (9)

Además, existen algunas teorías tomadas en cuenta:

### **TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG**

Es una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral, denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial, señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos a los que llamó factores motivadores, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos a los que dio la denominación de factores higiénicos. (2) Dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

**Factores higiénicos o factores extrínsecos**, relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la institución, los factores higiénicos están fuera del control de las personas, son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. (1)

Se destaca que estos factores fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados pues el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos, evitan la insatisfacción. (1)

**Factores motivacionales o factores intrínsecos**, relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por ello están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Estos involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. (1)

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar para trabajar. Según las investigaciones el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan, por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción. (1)

### **EL MODELO DE LAS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LAWLER**

Remarca la relación "expectativas - recompensas", desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Para este modelo, tiene principal importancia el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral. El proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción está determinado, por lo tanto, básicamente por las siguientes variables; inversiones personales y percibidas, en el trabajo; inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia; características del trabajo percibidas y cantidad percibida de recompensas o de compensación.

Por otra parte, es necesario dejar claro que, dentro de esta teoría, el término "recompensa" no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas trabajo imaginable; remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección, etc. (4)

### **SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN SONIA PALMA**

Sonia Palma en 1999 propone una definición de satisfacción laboral que incluye una gran variedad de variables que se interrelacionan, con la finalidad de aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta un trabajador ante el ambiente donde el mismo labora.



## CONDICIONES DE SATISFACCION LABORAL SEGÚN PALMA

**CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES:** Son los elementos materiales o de infraestructura que directamente o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo, así mismo son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal, como para realizar bien su trabajo con distribución de ambientes sin embargo Salvo (1996), encontró que el ruido, la iluminación, el aseo, ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores sumado a tener que trabajar con equipos y materiales deficientes era lo que más molestaba y tensionaba al personal asistencial. (4)

**BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS:** Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo. (4)

**POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS:** es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Está muy relacionada al comportamiento organizacional, es el estudio de la manera como las personas, ya sea en grupo o individualmente y las estructuras, actúan o impactan en las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia y eficiencia de las mismas. (4)

**RELACIONES INTERPERSONALES:** Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. Centran su éxito personal y profesional en la oportunidad de expresar y desarrollar cada vez más sus potencialidades y habilidades dentro de la organización, mantener una buena autoestima, mejora sus relaciones laborales y sentir que tienen identificación con el grupo, creciendo día a día como personas, compañeros, amigos, subordinados, profesionales, lo que favorece un buen ambiente de trabajo y el avance de la organización donde labora. (4)

**REALIZACION PERSONAL:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Mejorar a través de actividades encaminadas a incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano a través de la capacitación permanente con la finalidad de elevar el desempeño profesional del personal de salud, la capacitación es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual, proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. (4)

**DESEMPEÑO DE TAREAS:** Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones. (4)

**RELACIÓN CON LA AUTORIDAD:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. (2)

## **SATISFACCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO**

La enfermera en centro quirúrgico cumple un papel muy importante en cuanto a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud del usuario cuya continuidad comprende el preoperatorio, transoperatorio y postoperatorio, responsables de desarrollo de técnicas y procedimientos invasivo y no invasivos que respondan a los requerimientos de perfeccionamiento de las tecnologías propias de la especialidad de tal manera que pueda responder con eficiencia, eficacia. Su desempeño comprende el planeamiento, organización, ejecución y evaluación de la atención perioperatoria del paciente quirúrgico según función como enfermero circulante e instrumentista dentro de la cirugía convencional y la cirugía mínimamente invasiva. Por consiguiente, no solo es responsable de los cuidados sino de otras actividades, la mayor tecnificación de la atención, acorde al avance científico mundial. Esto exige un análisis reflexivo y crítico de la práctica profesional considerada necesaria para responder a los retos, garantizando la calidad y calidez del cuidado. (7)

El profesional especialista es el responsable de conservar la integridad, seguridad y eficacia el manejo del instrumental y material estéril durante la intervención quirúrgica, ello demanda el desarrollo de visión adecuada, agilidad y rapidez, conocimiento y dominio de cualquier tipo de cirugía, temperamento estable y capacidad de trabajo bajo altas presiones. La satisfacción en él, se proyecta como un desafío profesional y personal. (7)

En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y de situaciones de alto riesgo en salud, que puedan marcar la diferencia entre la vida y la muerte del usuario y desde el punto de vista personal un compromiso de superación y entrega (3). Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral. También una gran fuente de riesgos que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo. (7)

Existe la percepción de que las enfermeras que trabajan en servicios altamente estresantes como los centros quirúrgicos en donde a cada minuto se deciden entre la vida y la muerte, están más satisfechas laboralmente que las demás enfermeras. Sin embargo, no existen fundamentos empíricos que avalen esta percepción, ya que en este tipo de servicio, específicamente en el centro quirúrgico, se escuchan con frecuencia quejas sobre diversos aspectos laborales, ya sean relacionados con las remuneraciones, el entorno físico, la conducta de los jefes, sus compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros. (7)

## **CAPITULO IV**

### **MATERIAL Y METODO**

#### **A.- DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente estudio tendrá una perspectiva cuantitativa de corte transversal, con énfasis descriptivo observacional, pues permitirá la medición y cuantificación de la variable de estudio. Su nivel aplicativo ya que otorga un aporte significativo al diario quehacer de la enfermera especialista en sala de operaciones, además de obtener información sobre la variable de estudio en un espacio y tiempo determinado.

#### **B.- POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población estará conformada por el personal asistencial especialistas en el área de centro quirúrgico que labora en el Hospital Nacional Cayetano Heredia que son cuarenta (40) Enfermeras/os, pertenecientes a las diferentes áreas: sala de operaciones central, centro de atención traumatológica, sala de operaciones ginecológicas.

##### **Criterios de Inclusión**

- Enfermeros que aceptaran participar de manera voluntaria en el estudio.
- Enfermeros con un tiempo laboral igual o mayor a seis meses.
- Ambos sexos.

##### **Criterios de Exclusión**

- Enfermeros especialistas en centro quirúrgico con un cargo administrativo, descanso médico, pasantía.
- Enfermeros que no acepten participar en el estudio.

#### **C.- TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

La técnica que se usara para la recolección de datos será la encuesta y el instrumento un cuestionario: **Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)**, elaborado por la Psicóloga Sonia Carrillo aplicado y validado en el año 2004 a trabajadores a nivel de Lima Metropolitana, que consta de 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4

ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems). (**Anexo B**)

La escala de puntuación y calificación es la siguiente:

<b>DIMENSION</b>	<b>ITEMS</b>	<b>CRITERIOS MEDICION</b>	<b>PUNTAJE</b>
Condiciones físicas y/o materiales.	1, 13, 21, 28, 32	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	<b>25</b>
Beneficios sociales y/o remunerativos.	2, 7, 14, 22	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	<b>20</b>
Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	<b>25</b>
Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	<b>20</b>
Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	<b>30</b>
Desarrollo de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	<b>30</b>
Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	<b>30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>		<b>180</b>

Para la calificación se tiene 5 respuestas y a cada respuesta se le asigna un valor diferente las cuales son: Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts). Algunos ítems presentan una calificación a la inversa, siendo la puntuación directa máxima 180 y la mínima 36.

La escala de medición categoriza la variable Nivel de Satisfacción Laboral, según puntuación, en:

Satisfacción Alta	136-180
Satisfacción Media	116-135.336
Satisfacción Baja	36-116

#### **D.- RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para implementar el estudio se realizará un trámite administrativo, mediante un oficio dirigido al Director del Hospital Nacional Cayetano Heredia, así obtener la autorización correspondiente y se brinde las facilidades para la ejecución del proyecto. Luego de ello se llevará a cabo las coordinaciones pertinentes con la enfermera jefe de centro quirúrgico a fin de que nos permita participar de la reunión mensual, fecha en la que se dará a conocer el estudio, los objetivos de la investigación y se entregara la ficha de consentimiento informado para su respectiva firma. **(Anexo C)**. La recolección de información será en un periodo de dos meses, los días los días martes y jueves respectivamente en el horario 7.30am- 8.30am; hora en que se proporcionará el instrumento a cada enfermera programada en su turno regular teniendo en cuenta los principios de anonimidad y confidencialidad, quien tendrán un tiempo no mayor de 20 minutos para responder las preguntas, repitiendo el proceso hasta entrevistar a la totalidad de enfermeras.

#### **E.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Posterior a la recolección de datos, serán procesados utilizando el programa de Microsoft Excel versión 2010 para la elaboración de las tablas de códigos y tablas matriz asignándole un valor de 1 a 5 a las proposiciones negativas y de 5 a 1 a las proposiciones positivas, finalmente los resultados estadísticos fueron analizados con el paquete de SPSS versión 20 considerando el marco teórico.

#### **D.- CONSIDERACIONES ÉTICAS**

- I. **Autonomía:** Respetar a las personas como individuos libres y tener en cuenta sus decisiones, producto de sus valores y convicciones personales. Con este principio se reconoce el deber de respetar la libertad individual que tiene cada persona para

determinar sus propias acciones, expresada en la capacidad para darse normas o reglas a uno mismo sin influencia de presiones, propugnando la libertad individual que cada uno tiene para determinar sus propias acciones, de acuerdo con su elección.

- II. **Beneficencia:** Actuaremos en beneficio de otros, promoviendo sus legítimos intereses y suprimiendo prejuicios. También denominado benevolencia el cual significa ayudar a los otros a obtener lo que es benéfico para ellos, promoviéndose su bienestar en este caso laboral.
- III. **No maleficencia:** Establece que debemos tratar a todas las personas con la misma consideración y respeto en el orden biológico. Implica el deber de no hacer daño, de estar al día en los conocimientos, no ser imprudentes, por ejemplo, cambiar el vendaje de una herida en el momento oportuno, evitando el riesgo de infección o negligentes (ausencia de la atención debida a los pacientes). Todas ellas son obligaciones morales de los enfermeros que siempre estarán implicadas en el ejercicio de su labor profesional.
- IV. **Justicia:** Tratar a cada uno como corresponda, con la finalidad de disminuir las situaciones de desigualdad (ideológica, social, cultural, económica, etc.), una vez determinados los modos de practicar la beneficencia, el enfermero necesita preocuparse por la manera de distribuir estos beneficios o recursos entre sus pacientes como la disposición de su tiempo y atención entre los diversos pacientes de acuerdo a las necesidades que se presentan.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Cifuentes R. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención (Internet). Colombia. Universidad Nacional de Colombia; 2012 [citado 20 abril 2017]. Disponible:[www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf).
2. Zelada R. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja (Internet). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado 22 abril 2017]. Disponible: <http://hdl.handle.net/123456789/4738>
3. Monteza Ch. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es salud Chiclayo (Internet) .Perú [citado 20 abril 2017].Disponible:[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\\_Monteza Chanduvi Nancy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf)
4. Calcina C. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo (Internet). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado 20 abril 2017]. Disponible: <http://hdl.handle.net/123456789/4937>
5. Pablos-González, M.<sup>a</sup> del Mar, Cubo-Delgado, Sixto. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz (Internet). España: Med Segur Trab; 2015; 61 (239) 195-206. Disponible:[scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n239/06\\_original4.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n239/06_original4.pdf)
6. Nava-Galán MG, Hernández-Zavala M, Hernández-Cantoral A, Pérez-López MT, Hernández-Ramírez MG, Matus-Miranda R, Balseiro-Almarío CL. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud (Internet). México: Arch Neurocién 2013; Vol. 18, Supl-I: 16-21. Disponible: [www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf](http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf)

7. Carrión C. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Nacional Dos de Mayo (Internet). Perú [citado 20 abril 2017]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5341/3/Carrion\\_cb.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5341/3/Carrion_cb.pdf)
8. Rivera R. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico Hospital Félix Mayorca Soto (internet). Perú [citado 20 abril 2017]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5287>
9. Casana Rubio M. “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy” Trujillo (Internet). Perú [citado 20 abril 2017]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. Disponible: [repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_psicologia\\_clima.organizacional.satisfacción.laboral.trabajadores.emp.azucarera\\_tesis.pdf](repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_psicologia_clima.organizacional.satisfacción.laboral.trabajadores.emp.azucarera_tesis.pdf)
10. HERRERA, Giomar y MANRIQUE, Fred Gustavo. Condiciones laborales y grado de satisfacción de los profesionales de enfermería [en línea]. En: Aquichán. Chía- Colombia. Octubre de 2008, vol. 8 no. 2, p. 243-257.
11. La OPS/OMS. Se destaca la necesidad de formar más personal de enfermería en América Latina y el Caribe. (Internet).2015.05.12 [citado 20 abril 2017]. Disponible:[http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-)
12. María del Mar Pablos González. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres (Internet).España\_[citado 20 abril 2017]: Universidad de Extremadura; 2016 Disponible:[http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)



13. Casana Rubio M. “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy” Trujillo (Internet). Perú [citado 20 abril 2017]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. Disponible: [repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_psicologia\\_clima.organizacional.satisfacción.laboral.trabajadores.emp.azucarera\\_tesis.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_psicologia_clima.organizacional.satisfacción.laboral.trabajadores.emp.azucarera_tesis.pdf).
14. Leiva Q. Factores que intervienen en la motivación laboral del profesional de enfermería de sala de operaciones del Hospital Nacional Dos de Mayo (Internet). Perú [citado 21 abril 2017]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. Disponible: <http://hdl.handle.net/123456789/4438>
15. Ann Marriner T. Guía gestión y dirección de enfermería. 8a ed España: Elsevier; 2009.
16. E. Chiavenato. Gestión del talento humano. 1ra ed. Bogotá-Colombia: Mc Graw Hill: 2002.
17. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. 3ra ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A; 1997.

**Páginas Web:**

18. Eumed.net [Internet].Malaga. Eumednet; 2010[Actualizado julio 2010; citado octubre 2017]. Disponible [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
19. Slideshare.net [Internet].Ciudad de Habana;1996[Actualizado febrero 2015; citado octubre 2017]. Disponible <https://es.slideshare.net/EBERCHCH/principios-eticos-enfermeria>
20. Márquez Pérez M. Satisfacción Laboral. boletín electrónico AEG [aeg.pucp.edu.pe/boletin/deintereses/boletin11/general\\_marquez.pdf](http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deintereses/boletin11/general_marquez.pdf)(Internet) 15 de abril 2017 boletin11 [citado 15 de Setiembre 2013] Disponible en [https://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deintereses/boletin11/general\\_marquez.pdf](https://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deintereses/boletin11/general_marquez.pdf)

**Anexo A**  
**OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

<b>VARIABLE IDENTIFICADA</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>VALOR FINAL</b>
Satisfacción laboral de la	La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes	<b>FACTORES EXTRINSECOS</b>	Factores higiénicos, relacionados con la insatisfacción, pues se localizan con el ambiente que rodea y abarca las condiciones en que desempeñan su trabajo.	<b>CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b>  <b>BENEFICIOS REMUNERATIVOS</b>  <b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>  <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>  <b>RELACIONES CON LA AUTORIDAD</b>	ALTO  MEDIO  BAJO

enfermera en Centro Quirúrgico	que tienen los individuos hacia su trabajo ligado a factores extrínsecos e intrínsecos.	<b>FACTORES INTRINSECOS</b>	Factores motivacionales, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta.	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>  <b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>	ALTO  MEDIO  BAJO
--------------------------------	---	-----------------------------	---	--	-------------------------------

## Anexo B

### INSTRUMENTO – ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Estimada (o) Sr, Srta (a) licenciada (o):

#### PRESENTACIÓN

Buenos días mis estimados colegas, me encuentro realizando un estudio en coordinación con la institución. Para lo cual se les solicita su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces; expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación en el presente trabajo.

#### DATOS GENERALES

1. Sexo. Femenino ( ) Masculino ( )
2. Edad: 25 a 30 ( ) 31 a 35 ( ) 36 a 40 ( ) más de 41( )
3. Estado Civil: Soltero/a ( ) Casado/a ( ) Conviviente ( ) Separado/a ( ) Viudo/a ( ) Divorciado/a ( )
4. Años de servicios: 1 a 4 ( ) 5 a 10 ( ) 11 a 20 ( ) 21 a 30 ( ) 30 a más ( )
5. Condición laboral: Nombrada ( ) Contratada ( ) CAS ( )

#### INSTRUCCIONES

Lea los ítems y marque con una X según corresponda, no hay respuestas buenas ni malas. Evite obviar alguna respuesta.

Nº	Comentario	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	La jefatura es comprensiva.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo por parte de la institución un mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre el trabajo.					

13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe o jefa beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe o jefa.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe o jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**Gracias por su colaboración.**