

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO  
QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA LIMATAMBO.  
SAN ISIDRO - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**AUTOR:  
VÍCTOR HUGO VICENTE HUAMÁN**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Victor Huaman", is written over a large, stylized oval flourish.

**CALLAO - 2018  
PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- |                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| • DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS     | PRESIDENTE |
| • LIC. ROSA ESTHER SANDOVAL TRUJILLO | SECRETARIA |
| • MG. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO    | VOCAL      |

**ASESORA:** DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJÍA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 013

Fecha de Aprobación de la tesis: 17 de Abril del 2018

Resolución de Decanato N° 989 – 2018 - D/FCS de fecha 16 de Abril del 2016, donde se designa jurado examinador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

## **DEDICATORIA**

A Dios por que ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres y hermanas quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, Es por ello que soy lo que soy. Los amo con mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional del Callao por promover, gestionar y motivar el desarrollo de nuevas investigaciones y tecnologías educativas, haciéndonos profesionales eficientes frente a los nuevos retos del milenio, así mismo contribuyendo al desarrollo social de nuestro país.

A la Facultad Ciencias de la Salud - Escuela profesional de enfermería, Unidad de posgrado por su formación académica, ética y disciplinaria, con profesionalismo, basada en valores éticos y morales, promoviendo así el desarrollo en el campo de la investigación de ciencias de la salud.

A la Dra. Mercedes Ferrer Mejía; asesora y docente de la presente investigación; por guiarme en cada momento en la realización de la tesis, por su confianza y apoyo brindado.

A los licenciados de enfermería y personal técnico de enfermería de centro quirúrgico de la Clínica Limatambo de San Isidro por permitirme contar con su apoyo, tiempo y confianza al ser ellos partícipes de la presente investigación.

A mis colegas, amigos y familia, que de alguna u otro forma me brindaron consejos, opiniones e ideas, que permitirían el enriquecimiento de esta investigación alcanzando entonces un mejor desarrollo.

## ÍNDICE

	Pág.
Resumen.....	4
Abstract.....	5
I.- PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.1.- Identificación del problema.....	6
1.2.- Formulación del problema.....	10
1.3.- Objetivos de la Investigación.....	10
1.4.- Justificación.....	11
II.- MARCO TEÓRICO.....	12
2.1.- Antecedentes del estudio.....	12
2.2.- Marco Teórico.....	18
2.3.- Definiciones de términos básicos.....	35
III.- VARIABLES E HIPÓTESIS.....	36
3.1.-Definición de variables.....	36
3.2.-Operacionalización de Variables.....	37
3.3.-Hipótesis general e hipótesis específica.....	39
IV.- METODOLOGÍA.....	40
4.1.- Tipo de investigación.....	40
4.2.- Diseño de la investigación.....	40
4.3.- Población y muestra.....	41
4.4.-Técnica e instrumento de recolección de datos.....	42

4.5.- Procedimiento de recolección de datos.....	43
4.6.- Procesamiento estadístico y análisis de datos.....	44
V.- RESULTADOS.....	45
VI.- DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50
6.1.- Contrastación de hipótesis con los resultados.....	50
6.2.- Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	51
VII.- CONCLUSIONES.....	54
VIII.- RECOMENDACIONES.....	55
IX.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXOS.....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 5.1 Características sociodemográficas del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo, San Isidro -2017.....	45
Tabla N° 5.2 Factores psicosociales asociados a la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San isidro – 2017.....	46
Tabla N° 5.3 Satisfacción laboral de la personal enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San isidro – 2017.....	47
Tabla N° 5.4 Relación entre factores psicosociales y satisfacción laboral de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San isidro – 2017.....	48



## RESUMEN

En la presente investigación; Factores psicosociales asociados a la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro - 2017, se tuvo como objetivo determinar la asociación entre factores psicosociales y la satisfacción laboral del personal de enfermería, a su vez comparar los resultados y la relación entre ambos. El tipo de estudio según el nivel fue no experimental, con el grado de profundidad de tipo descriptivo – correlacional, según la secuencia de estudio fue de tipo transversal con un enfoque cuantitativo. Dicho estudio se realizó en la Clínica Limatambo de San Isidro, teniendo una muestra constituida por 33 enfermeros que laboran en centro quirúrgico, los cuales participaron voluntariamente. Obteniendo como resultados que, los factores psicosociales se encuentran asociados a la satisfacción laboral de forma inadecuada, obtenida con un 54.5 % según estudio, refiriendo que el personal de enfermería presenta factores psicosociales inadecuados a la satisfacción laboral, ya que el valor de  $\chi^2$  calculado fue de 1.340, mayor al tabulado, lo que indica que existe una asociación directa entre ambos factores, en donde el valor p fue de 0.038. Luego de obtener los resultados se obtuvo como conclusión que existe una relación significativa, por lo tanto, se debería promover estrategias y medidas que contribuyan a mejorar las condiciones laborales del personal, con el objetivo de un adecuado y óptimo desempeño eficaz y eficiente.

**Palabras claves: Factores Psicosociales y Satisfacción laboral.**

## **ABSTRACT**

In the present investigation; Psychosocial factors associated with job satisfaction of the nursing staff in the surgical center of the Limatambo clinic. San Isidro - 2017, aimed to determine the association between psychosocial factors and job satisfaction of nursing staff, in turn compare the results and the relationship between the two. The type of study according to the level was not experimental, with the degree of depth of descriptive - correlational type, according to the study sequence was of a transversal type with a quantitative approach. Said study was carried out in the Limatambo Clinic of San Isidro, having a sample constituted by 33 nurses who work in a surgical center, who participated voluntarily. Obtaining as a result that psychosocial factors are associated with inadequate job satisfaction, obtained with 54.5% according to the study, referring to the fact that the nursing staff has inadequate psychosocial factors to job satisfaction, since the value of  $\chi^2$  calculated it was 1,340, greater than the tabulated, which indicates that there is a direct association between both factors, where the p-value was 0.038. After obtaining the results, we concluded that there is a significant relationship, therefore, strategies and measures should be promoted that contribute to improving the working conditions of the personnel, with the objective of an adequate and optimal effective and efficient performance.

**Keywords: Psychosocial factors and job satisfaction.**

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.- Identificación del problema

La evolución de la actividad laboral ha conllevado a una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero a su vez es responsable de la aparición de factores psicosociales en el trabajo (demandas del trabajo, relaciones con compañeros, estilos de supervisión, etc.) alterando de manera negativa la salud de los trabajadores y su satisfacción laboral. Es así como, en los últimos años, se ha desarrollado un gran interés por el estudio de los factores psicosociales relacionados con el trabajo y la repercusión en la satisfacción laboral de las enfermeras, basado ello en la exposición regular dado que el ejercicio profesional esté orientado al trato directo con otras personas. (1)

En el campo de la salud la satisfacción laboral del personal de enfermería es un pilar fundamental para la organización y los resultados que se propone alcanzar. Cada vez que un personal de enfermería se encontró satisfecho estuvo en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad no sólo por que recibe un adecuado o mejor trato y respeto de sus superiores, sino porque percibe propiamente una sensación de bienestar, una elevada autoestima personal y profesional, entre otros, dando pase a una conducta reflejada en su actuar, su agilidad y disposición para realizar las actividades de la institución, si por el contrario fuese ,no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad; lo cual se evidenciaría en todas las actividades y acciones que realice la enfermera dirigidas al usuario.

Según Locke (1976) la satisfacción laboral es “un estado emocional positivo y placentero que surge de la evaluación personal sobre su trabajo y de la experiencia laboral adquirida, lo cual puede ser multicausal. (2)

Según Herzberg (1959) clasifica en dos los factores que pueden causar satisfacción; los factores intrínsecos e insatisfacción, y los factores extrínsecos o higiénicos. (2)

La Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, reconoce la existencia de factores psicosociales en las entidades laborales, a lo que el empleador debe considerar a fin de que la exposición a dichos factores no genere daños en la salud de los trabajadores. La relación enfermero-paciente implica un complejo proceso afectivo, los miembros del personal de enfermería en su actuar diario, deben dirigir sus esfuerzos a establecer una relación cargada de humanismo y sensibilidad con sus pacientes ya que el objetivo es aumentar el bienestar del mismo y brindar una atención encaminada a su restablecimiento. (1)

El primer estudio de la satisfacción laboral en enfermería se llevó a cabo por Nahm en la Universidad de Minnesota en 1940, quien concluyó que los factores que afectan la satisfacción laboral incluyen los ingresos, las horas de trabajo, las relaciones con los supervisores, el interés en el trabajo, las relaciones familiares /sociales, y las oportunidades de ascenso.(3) En el ámbito clínico diversos estudios realizados en España (Fernández, 1995; Ignacio, 1997; López-Soriano, 2001) han demostrado que el nivel de satisfacción del personal trabajador (Incluyendo profesionales y personal técnico varía entre el 64% y el 75 % siendo factores asociados a insatisfacción laboral : la alta presión laboral y la escasa promoción profesional. (4) En nuestro país Perú, la labor de las enfermeras y el entorno donde lo desarrollan pareciese no ser el más propicio o adecuado, según estudios recientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el 2016 ; muestra que el cansancio, el agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos rotativos y la necesidad de personal traen como consecuencias inmediata fatiga, desmoralización y dificultades en la vida

familiar de aquel personal de enfermería, las mismas que terminan desplegando esfuerzos para cumplir sus actividades laborales y personales; asumiendo también largas jornadas de trabajo extra con el consiguiente desgaste que ello significa. (5)

Por otra parte, la crisis del sector salud en nuestro país, se refleja en la contratación del personal asistencial y la inestabilidad que genera. Siendo un claro ejemplo las contrataciones bajo las modalidades de contratos administrativos de servicios (CAS) y terceros, ocasionando que unidades de emergencia, centro quirúrgico y de cuidados intensivos carezcan de personal, o también en otras áreas. Se estima que más del 50 % del personal de los nosocomios del país, solo cuentan con estos tipos de contratos, y no con los beneficios correspondientes que debería, sino también con problemas de permanencia en sus puestos de trabajo, demora en los pagos, sobrecarga de trabajo, presión laboral, entre otros; todos estos últimos factores influyentes en su satisfacción laboral.

Así mismo resaltemos el abuso verbal que es uno de los factores más notables dentro del quirófano, mayormente ejercido por el médico cirujano hacia la enfermera, en estudios realizados en 1996 el 94 % de los casos de abuso verbal en quirófanos, más de la mitad los casos, fueron hechos por cirujanos, este tipo de conductas hace que la enfermera y el resto del personal en quirófano se ponga tenso, o distraído, yendo en contra de la seguridad del paciente, sin mencionar el daño psicológico que pudo ocasionar al personal agredido, en este caso la enfermera. (1)

A través del siguiente estudio en el área de centro quirúrgico de la clínica Limatambo sede San Isidro, la cual conto con 15 licenciados de enfermería y 18 técnicos de enfermería, sumando un total de 33, se les tomo un pretest a modo de prueba piloto; encontrándose una asociación significativa alta y una satisfacción laboral de media a baja. Durante la interacción con el personal, refirieron lo siguiente: "es mucho trabajo", "en ocasiones no tenemos tiempo ni para almorzar "cuando tenemos turnos

de 12 horas, “los médicos son muy déspotas, se creen dioses y también nos gritan” “la jefa de personal es poco asequible”, “hay preferencias”, “hay chismes”, “no te dan facilidades para realizar de forma paralela otros estudios”, entre otras expresiones. La presente investigación es inédita porque, se está realizando en el sector salud privado, en la clínica Limatambo. En el estudio se asume que los factores psicosociales repercuten en la satisfacción laboral de todo el personal de enfermería de centro quirúrgico de la clínica Limatambo. En este sentido el trabajo de investigación expuesto reviste importancia porque parte del interés de los factores psicosociales en el trabajo tienen como fin una adecuada protección de la salud del personal de enfermería. Atendiendo a lo anterior, es importante contar con herramientas, que permitan la evaluación de los factores psicosociales en distintos contextos laborales. La necesidad de tomar medidas tanto de evaluación como de prevención de ellos, junto a la escasa oferta de instrumentos adaptados a las características particulares de los distintos sectores productivos, está en el origen del planteamiento de esta investigación. Por tal motivo, se desarrolló el interés frente a la problemática encontrada, la cual enfrenta un gran hecho actual del personal de enfermería en nuestra sociedad, considerando las condiciones laborales y de qué forma influyen en su bienestar y su salud, más aún su desarrollo personal y profesional.

## **1.2.- Formulación del Problema**

### **Problema General**

- ¿De qué manera los factores psicosociales se asocian a la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo San Isidro - 2017?

### **Problemas Específicos**

- ¿Cuáles fueron los factores psicosociales del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo San Isidro - 2017?
- ¿Cómo fue la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo San Isidro - 2017?

## **1.3.- Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General:**

- Determinar la asociación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017.

### **Objetivos Específicos:**

- Identificar los factores psicosociales del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro - 2017.
- Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro - 2017.

#### **1.4.- Justificación**

**Justificación legal:** De acuerdo con la ley N° 27669 – Ley de trabajo del enfermero; capítulo III, artículo 9 (Derechos y obligaciones) inscribe lo siguiente: contar con un ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal; a su vez contar con los recursos materiales y equipamiento necesario, adecuados para cumplir sus funciones de manera segura y eficaz, que le permitan brindar servicios de calidad. (3), por lo cual se incide en las condiciones en las cuales desarrolla su trabajo el personal de enfermería, considerando aspectos involucrados como factores psicosociales.

**Justificación Teórica:** La satisfacción laboral del personal de enfermería se ha considerado un desafío crítico para las organizaciones de salud como lo señala Zangaro, siendo los costos laborales altos; la escasez, la deserción laboral del personal de enfermería y la retención de este personal no ha sido una tarea fácil; siendo influyentes estos factores psicosociales ya mencionados. El personal de enfermería es trascendental ya que es el mayor capital humano en cualquier organización clínica u hospitalaria, representando entre el 50 y 60 % del recurso humano de salud en el mundo; entonces para que su desempeño sea óptimo y se sienta satisfecho, debe tener condiciones y ambientes laborales que contribuyan a trabajar con entusiasmo y sensación de bienestar. (1)

**Justificación Tecnología y económica:** Se determinó los factores psicosociales asociados a la satisfacción laboral; de un determinado personal de enfermería en centro quirúrgico, buscando brindar estrategias a mediano y corto plazo para mejorar las condiciones laborales en un ambiente adecuado de trabajo sano y seguro para la integridad del personal, contando a su vez con recursos y equipamientos óptimos cumpliendo entonces así labores eficientes y eficaces el personal de enfermería y así brindar un óptimo servicio tanto ético como eficaz. (2)



## MARCO TEÓRICO

### 2.1.- Antecedentes del estudio

#### 2.1.1.- A nivel Internacional:

CANACUAN IBUJES Mariana, MÉNDEZ PADILLA Dayana, SILVA FAJARDO María, (2013); **“Determinación de los factores psicosociales en el ambiente laboral que influyen en la salud mental del personal de enfermería del centro quirúrgico del hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda mediante el test de ISTAS y el cuestionario Maslach Burnout”**, Tesis para el grado de especialista de enfermería en centro quirúrgico, Quito, Universidad Central del Ecuador, septiembre 2014. Objetivo: Determinar los factores psicosociales en el ambiente laboral que influyen con mayor frecuencia en la salud mental del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda mediante el Test ISTAS y el Cuestionario Maslach Burnout. Resultados: Se estudiaron 12 enfermeras con edades entre 30 y 50 años. En lo que se refiere a Despersonalización: el 58.3% presenta un mediano nivel de presentar respuesta fría e impersonal a los pacientes, falta de sentimientos e insensibilidad hacia los usuarios. En cuanto a realización personal en el trabajo: el 83.3% presenta un mediano nivel de tendencia a evaluar su propio trabajo de forma negativa y sentimientos de vivencia de insuficiencia profesional. Conclusiones: Los resultados obtenidos sugieren la necesidad de establecer estrategias para eliminar a corto, mediano y largo plazo estos factores, y contribuir así con el mejoramiento de su salud mental y la calidad de atención a usuarios. (6)

BUSTILLO-GUZMÁN Martha, ROJAS-MERIÑO Jeannys, SÁNCHEZ-CAMACHO Aury y otros., (2014); **“Riesgo psicosocial en el personal de**

**enfermería del Servicio de urgencias en el hospital universitario de Cartagena**”, Tesis para el grado de especialista de enfermería en centro quirúrgico, Cartagena, Universidad de Cartagena, Colombia, 2015. Objetivo: Determinar los factores psicosociales a los cuales está expuesto el personal de enfermería del área de urgencias de un hospital universitario. Estudio descriptivo, realizado a 16 enfermeras y 64 auxiliares de enfermería que trabajan en diferentes jornadas, en el servicio de urgencias de un Hospital Universitario de Cartagena. Resultados: Se encontró mayor afectación en las dimensiones de gestión de personal (98% de los casos) y de contenido de la tarea (75%); con menor afectación destacó las dimensiones de relaciones humanas (53.8%). Los resultados reportan factores de riesgo en las dimensiones de gestión del personal y organización del tiempo de trabajo. (7)

GANDARILLAS GONZÁLEZ Marco, VÁSQUEZ RUEDA Luis, MÁRQUEZ MARMOLEJO Héctor, y Otros, (2014); **“Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel”**, Tesis para el grado de maestría en salud pública, Cantabria, Universidad de Cantabria, 2014. Objetivo: Realizar una evaluación del grado de satisfacción laboral y de apoyo social percibido en profesionales del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla (HUMV). Resultados: Respondieron 676 trabajadores, 14,6% de la plantilla. La satisfacción general percibida fue en grado neutro. Se encontró diferencia por ámbito laboral ( $p=0,005$ ), edad ( $p=0,01$ ) y estado civil ( $p=0,01$ ). Los factores mejor apreciados fueron la relación con compañeros, supervisor directo, responsabilidad asignada, variedad de tareas, estabilidad en el empleo y horario. Especialmente insatisfactorias resultaron salario, atención a sugerencias, posibilidades de promoción y modo de gestión de la organización. Conclusiones: La satisfacción general es en promedio de grado neutro, si

bien hay diferencia por ámbito laboral, edad y estado civil. Los tres factores mejor valorados fueron compañeros, responsabilidad asignada y estabilidad en el empleo. Los tres peores salarios, atención a sugerencias y modo de gestión de la organización. El apoyo en el trabajo emocional e instrumental fueron las variables independientes asociadas al grado de satisfacción laboral. (8)

### **2.1.2.- A nivel Nacional:**

VELIZ ARISTA Aigne, SOTO MAYORCA Bertha; (2015), **“Factores de riesgo psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital naval - callao. 2015”**, Tesis para el grado de maestría en salud pública, Callao – Lima, Universidad Nacional del Callao, 2015. Objetivo: Determinar los factores de riesgo psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Naval-Callao. 2015. Resultados: Referente a los factores de riesgos psicosociales que afectan al profesional de enfermería, se pueden observar que el 68.2%(58) estén presentes y el 31.8%(27), estén ausentes. Referente a la satisfacción laboral del profesional de enfermería, se puede observar que el 44.7%(38) estén satisfechos y el 55.3%(47) estén insatisfechas. Conclusiones: Los factores de riesgo psicosociales que afectan al profesional de enfermería son del 68.2% estén presentes. La satisfacción laboral del profesional de enfermería predomina que el 55.3% están insatisfechas. En la relación entre los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería, predomina que el 44.7% son satisfechos y el 57.4% son presentes y el 55.3% son insatisfechos y el 42.6% son ausentes. (1)

INGA CHÁVEZ Carmen; (2017), **“Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015”**, Tesis para el grado de especialista de enfermería en centro quirúrgico, Lima, Universidad Nacional mayor de San Marcos, 2017. Objetivo: Determinar la satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN). Resultados: Del 100% (34), 71% (24) se encuentran medianamente satisfechas, 20% (7) insatisfechas y 9% (3) satisfechas. En la dimensión de factores higiénicos, 50% (17) son medianamente satisfechas, 29%(10), insatisfecho, y 21%(7) satisfecho; y en la dimensión de factores motivadores, 56%(19) son medianamente satisfechas, 24%(8) satisfechas y 20% (7) insatisfechas. Los aspectos medianamente satisfechos 82% (28) refieren que está dado por el reconocimiento, 85% (29) por las relaciones humanas; lo insatisfecho porque 20% (7) desarrolla el trabajo en sí y 20% (7) por la supervisión; mientras que lo satisfecho porque 32% (11) sienten que han desarrollado y han alcanzado logros y 44% (15) por las condiciones de trabajo. Conclusiones: La mayoría según la dimensión factores motivadores o intrínsecos se encuentran medianamente satisfechas referido a la dimensión responsabilidad, y promoción y ascenso; un menor porcentaje satisfecho en la dimensión desarrollo y logro, así como en el reconocimiento; y un mínimo porcentaje insatisfecho en la dimensión desarrollo del trabajo en sí. En la dimensión factores higiénicos o extrínsecos la mayoría está medianamente satisfecha en la dimensión relaciones humanas y en la dimensión políticas generales; un menor porcentaje está satisfecho en la dimensión condiciones de trabajo y remuneración y un mínimo porcentaje insatisfecho en la dimensión supervisión. (2)

ZELADA ROSALES Vanessa; (2013), **“Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja 2014.”**, Tesis para el grado de especialista de enfermería en salud pública, Lima, Universidad Nacional mayor de San Marcos, 2014. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Resultados. 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. (9)

CHÁVEZ ARANDA, Eliana; (2014) **“Factores biosocio-culturales relacionados a la satisfacción laboral del personal de enfermería de sala de operaciones del hospital Hipólito Unanue de Tacna 2014”**. Tesis para el grado de especialista de enfermería en centro quirúrgico, Lima, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, 2015. Objetivo: Determinar la relación de los factores biosocio-culturales en la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2014 Resultados: El grado de

satisfacción global es 60,75 (+/- 29- 89). De los factores biológicos tenemos que el promedio de edad es de 53,3 años. De los factores sociales; el 37,5% son enfermeras, (50%) extremadamente satisfechas. El 68,8% son casado/a, (54,5%) moderadamente satisfecho. De los factores culturales; el 37,5% son profesionales especialistas, 58,3% moderadamente satisfechos y 33,3% extremadamente satisfechos. De los factores extrínsecos con mayor grado de insatisfacción están las remuneraciones, relación con los directivos y trabajadores y con la dirección de la Institución. De los factores intrínsecos de mayor insatisfacción fueron la responsabilidad, atención a sugerencias, oportunidades de promoción. (10)

CRUZ RAMÍREZ Reinerio; (2016) **“Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico hospital III Suarez – Angamos 2016”**. Tesis para el grado de maestría, Lima, Universidad de San Martín de Porres, 2016. Objetivos: Identificar los factores asociados a satisfacción laboral del personal médico del Hospital Es salud Suárez-Angamos III, 2016. Resultados. La data estuvo conformada por el sexo masculino predominantemente 56 % y 44 % sexo femenino, con una edad promedio de 52 años con una desviación estándar de 11.08, casados en el 61 %, con una media de 19,4 años ejerciendo la especialidad y desviación estándar de 9.5, una media de 16,5 años en su actual puesto de trabajo y desviación estándar de 9.3, el 57 % tiene contrato indeterminado y el 70 % tiene más de un trabajo. El 65 % de los médicos se mostró satisfecho, no se encontró asociación entre las variables propias y el nivel de satisfacción general. El nivel de satisfacción por el trabajo fue de 75%, con el ambiente físico 64 %, la forma en que realiza su trabajo 78%, con las oportunidades de desarrollo 49%, relación subordinado supervisor 72% y la remuneración 42 %. Conclusión. El porcentaje de satisfacción de los médicos del Hospital EsSalud Suárez-

Angamos III. son similares a los encontrados a nivel nacional y también dentro del promedio de algunos estudios en México, la India, Brasil, Alemania y Japón. (11)

## **2.2.- Marco teórico**

### **2.2.1.- Factores Psicosociales**

El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (12) Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento. Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. La acción humana es determinante para que el sistema técnico de la empresa funcione correctamente. Aunque en una empresa se establezcan unas medidas técnicas adecuadas para prevenir los riesgos laborales, la acción (consciente o inconsciente) de una persona puede dar al traste con los resultados esperados. Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado,

producen reacciones de tipo diferente. Las consecuencias perjudiciales que los factores psicosociales tienen sobre la salud del trabajador hacen referencia a alteraciones fisiológicas y psicosomáticas (dolores de cabeza, musculares; trastornos del sueño.), psíquicas (falta de atención, etc.). (13)

### **2.2.1.1.- Exigencias psicológicas**

Las exigencias psicológicas incluyen una gran variedad de exigencias que podemos agrupar en exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, exigencias sensoriales, exigencias emocionales y exigencia de esconder emociones.

De todas ellas, aquí trataremos, por su relevancia en el trabajo de atención a la dependencia las exigencias cuantitativas, las emocionales y la de esconder emociones.

#### **a) Exigencias psicológicas cuantitativas**

Se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día, o acumulación de trabajo, que también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas.

#### **b) Exigencias psicológicas cognitivas**

Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener que proponer ideas nuevas, memorizar y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni «nocivas» ni especialmente «beneficiosas» desde el punto de vista de la salud. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades individuales, pues implican



la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas. Unas altas exigencias cognitivas juntamente a las exigencias cuantitativas altas suponen una situación de riesgo para la salud.

### **c) Exigencias psicológicas emocionales**

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios. Las altas exigencias emocionales suponen una situación de riesgo para la salud. Exigencias de esconder emociones Estas exigencias del trabajo afectan tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los usuarios, clientes o proveedores, a los superiores o compañeros. Las altas exigencias de esconder emociones suponen una situación de riesgo para la salud. (14)

### **2.2.1.2.- Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades**

Cuando hablamos de control como factor de riesgo diferenciamos dos sub-dimensiones: las oportunidades que el trabajo ofrece para aplicar y desarrollar habilidades y conocimientos (trabajos creativos y variados) y la influencia o capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento. El "control" sobre el trabajo representa un

aspecto positivo de éste, y su ausencia o defecto es un factor de riesgo. En este sentido es también importante el nivel de influencia sobre todas las condiciones de trabajo (ordenación de la jornada, movilidad entre funciones, entre departamentos...) así como el sentido del trabajo (o implicación con su contenido).

#### **a) Influencia en el trabajo**

Es tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, etc.).

#### **b) Posibilidad de desarrollo en el trabajo**

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes -pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo, o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento. (15)

### **2.2.1.3.- Apoyo Social en la Empresa**

La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

#### **a) Claridad del Rol**

Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar un factor muy estresante. La falta de definición del rol puede deberse a la indefinición

del puesto de trabajo o, dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas a realizar. Algunos ejemplos que pueden darse en un centro de atención a personas en situación de dependencia son: ¿le corresponde al personal de limpieza realizar la carga y descarga de las lavadoras?, ¿quién es el responsable de realizar ciertos tratamientos paliativos sobre el residente: fisioterapeuta, DUE, gerocultor?, ¿tienen claro los trabajadores cual debe ser su relación y funciones con respecto a los familiares de los residentes? La falta o la poca precisión de respuesta a este tipo de preguntas lleva como consecuencia que el trabajador afectado de cualquier forma se equivoca.

#### **b) Calidad de Liderazgo**

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema que afecta al bienestar y el rendimiento de los trabajadores. En general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de dirección.

#### **c) Posibilidad de relaciones social**

Trabajar de forma aislada, sin posibilidades de contacto y relación humana con los compañeros de trabajo, representa un considerable aumento del riesgo para las personas que trabajan a "alta tensión" (muchas exigencias y poco control), mientras que el trabajo en equipo y colectivo podría suponer una moderación del riesgo. Las relaciones sociales en una residencia pueden por un lado ser con los residentes y familiares y por otro con los compañeros. (16)

#### **2.2.1.4.- Compensaciones**

Las escasas compensaciones del trabajo, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

### **a) Inseguridad**

Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relaciona con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral.

### **b) Estima**

La estima es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo «esfuerzo - compensaciones» comentado anteriormente. La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo.

#### **2.2.1.5.- Doble presencia**

Exigencias importantes en el ámbito doméstico familiar (ser la responsable principal y ocuparse de la mayor parte de las tareas familiares y domésticas) e inexistencia de cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo implica graves problemas de conciliación de las necesidades derivadas del ámbito doméstico-familiar con las del ámbito laboral. Una alta doble presencia supone una situación de riesgo para la salud.

### **a) Aumento de la carga de trabajo**

Se refiere a la cantidad de trabajos domésticos y/o familiar que depende del trabajador (a).

#### **2.2.2- Satisfacción Laboral**

Del latín satisfacción, satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una

exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito laboral, por otra parte, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra.

Estas definiciones nos permiten comprender la idea de satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. (17)

#### **Satisfacción laboral del enfermero (a)**

La práctica de la enfermería ha demostrado que, para brindar una mejor atención integral, de óptima calidad, es necesario entre otras cosas contar con un recurso humano calificado, indispensable para atender las necesidades de los enfermos dentro de la institución.

Durante los últimos tiempos el personal de enfermería manifiesta descontento por ciertas condiciones laborales, observándose constantemente que entre el personal surge manifestaciones de cansancio físico, mental, fatiga, estrés, dolores musculares, responsabilidad en el hogar, entre otros. A lo largo del tiempo enfermería se ha desarrollado como ciencia y profesión modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante a medida que evoluciona permanentemente. (18)

#### **2.2.2.1.- Clima Laboral**

El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Si eres

capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa.

De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento. (20)

### **a) Presión Laboral**

El trabajo bajo presión puede ser entendido como aquel trabajo que se realiza bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual. El caso más conocido o paradigmático es el de los vendedores de terreno, pues cada vez que se acerca fin de mes, deben hacer esfuerzos ingentes para lograr la ansiada cuota de ventas que su empresa les demanda. Muchos trabajos hoy en día tienden a ser bajo presión, como puede constatarse con sólo mirar los avisos de empleo. Una secretaria, un administrativo, un ejecutivo y un gerente pueden estar sometidos a exigencias similares de presión. En la actualidad estamos con niveles de presión muy superiores a lo que se estilaba hace solamente un par de años. Parece que hoy todo es "para ayer". La exigencia de ser capaz de trabajar bajo presión se ha producido por varias razones. En primer lugar, porque el nivel de exigencia de las empresas ha aumentado. En efecto, en un mundo tan competitivo, las empresas deben esforzarse para sobrevivir y desarrollarse, y esto significa recargar con más trabajo a sus empleados para ahorrar en personal y mostrar mejores cifras. Lo mismo puede decirse del aumento de los estándares de calidad, a través de las diversas certificaciones (ISO y otras), que obligan a utilizar procedimientos y controles que anteriormente no existían, y que demandan mayor tiempo. Lo cierto es

que no todos pueden resistir bien el trabajo bajo presión. Hay personas que se abruma con rapidez, y tarde o temprano deben buscar empleos de menor presión, por la amenaza de sufrir un cuadro de estrés. La mejor manera de lograr un buen ajuste al trabajo bajo presión es organizar muy bien el tiempo; sin embargo, esto no siempre es posible, porque las múltiples funciones desconectan al empleado de lo que estaba haciendo y lo desconcentran. De ahí que mucha gente dice que la hora más productiva de su trabajo es en la mañana, antes de que empiece a sonar el teléfono y las interrupciones. (20)

#### **b) Monotonía Laboral**

La monotonía laboral puede darse por la repetición de secuencias muy cortas y repetitivas de trabajo y repercutir en los factores de riesgo en el trabajo. Un ejemplo claro para este tipo de factor de riesgo es el trabajo en cadena o cuando las condiciones del entorno son iguales o con pocas variaciones. Los procesos que requieren prestar una atención elevada y son monótonos suelen crear problemas de origen psicosocial. Es mucho más difícil para una persona mantener la atención cuando la tarea no es atractiva o estimulante. Para este tipo de trabajos es aconsejable proporcionar capacidad de intervención a la persona para evitar esa monotonía como uno de los factores de riesgo en el trabajo. (21)

#### **c) Satisfacción en el trabajo**

La satisfacción en el trabajo se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. (22)

### **2.2.2.2.- Relaciones Laborales**

Las relaciones laborales son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica. En las sociedades modernas la relación laboral se regula por un contrato de trabajo en el cual ambas partes son formalmente libres. (23)

#### **a) Relación interpersonal con los superiores**

El trato con nuestros jefes ha dejado de ser, en la actualidad, una relación tan rígida y formal como en épocas pasadas, aunque en determinadas profesiones y sectores aún se mantienen. No obstante, esta mejora en el trato no debe dar pie a confundir cordialidad con familiaridad. Debemos saber respetar con un mínimo de educación el trato debido por el cargo.

Una buena relación con los jefes hará más cordial nuestro ambiente de trabajo, y esto es muy conveniente si tenemos en cuenta el número de horas al día que pasamos trabajando. Hay que tener en cuenta, que más de la mitad del día la pasamos bajo las órdenes de un jefe o superior. Las relaciones por este motivo deben ser lo más fluidas posibles. Aunque tengamos mucha confianza con nuestro jefe, tendremos que saber mantener una distancia en el trato, y sobre todo cuando nos encontramos delante de terceras personas. El jefe, también tratará con respeto a los empleados sin pisotear o humillar a sus empleados. Mandar bien es muy difícil. Un fuerte autoritarismo puede crear un ambiente de trabajo muy crispado e incómodo. "La categoría humana se demuestra sabiendo mandar". Hay que procurar mantener un equilibrio entre exigencia y benevolencia. En el término medio están las mejores decisiones. Procure



no entablar discusiones con el jefe. Y si no está de acuerdo, intente razonar.

La confianza de los jefes debe ganarla con trabajo y esfuerzo; no se la gane con "peloteos" y técnicas de "trepa". La categoría humana se demuestra así, siendo un profesional. Tenga también en cuenta, que un título o cargo no indica que sea más educado que los demás. Una persona además de ser un buen profesional, debería ser una persona educada. (a veces hay mucho título pero poca educación). (24)

#### **b) Relaciones interpersonales con los compañeros**

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida. Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos. (25)

### **2.2.2.3.- Motivación**

La palabra motivación deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa 'causa del movimiento'. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo». Otros autores definen la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, «los factores o determinantes internos que incitan a una acción». La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. (26)

#### **a) Tensión relacionada con el trabajo**

Las tensiones pueden ser útiles o perjudiciales para el desempeño del trabajo. Cuando no hay tensiones, el trabajo carece de interés y el rendimiento tiende a estar bajo. Existe un punto de tensión que implica un rendimiento máximo. Superando este nivel máximo de tensión, se producirá disminución del rendimiento hasta llegar a un tope de desespero, con rendimiento prácticamente nulo. Desde luego la tolerancia a las situaciones tensas es diferente en las personas, es decir, unas llegan primero que otras al umbral de tensión, después del cual sobreviene la frustración. Generalmente quienes más resisten son personas frías, tranquilas, calmadas, controladas, que confían en sí mismas y en su capacidad para salir adelante. Algunas personas son hábiles para recuperarse de situaciones tensas con facilidad: al salir de trabajo, al cabo del día, por la noche. A otros les toma más tiempo hacerlo: fin de semana. Otros dejan acumular tensiones y son objeto de gestión del talento humano para trabajarlos con acciones coordinadas de

asesoramiento especializado (médicos, psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales. (27)

### **b) Competencia profesional**

Las competencias profesionales son exclusivas de las personas que han realizado estudios de educación superior, y se caracterizan por su alta flexibilidad y amplitud, así como por el abordaje de imprevistos y el afrontamiento de problemas de alto nivel de complejidad. Las principales competencias profesionales se derivan fundamentalmente de los indicadores funcionales, en correspondencia con las exigencias del cargo, así la capacidad de trabajar en equipo, la creatividad, la independencia, son tan necesarias para un trabajador de funciones elementales, como para el desarrollo de actividades más complejas en las condiciones actuales.

Las competencias también son el producto de una serie de factores distintos entre sí, pero en perfecta comunicación. Gracias al conjunto que forman las capacidades se logran las competencias mediante un proceso de aprendizaje. A su vez, "estas competencias aumentan el poder de las capacidades con lo que el proceso se convierte en una espiral centrífuga y ascendente, que hace necesario el planteamiento que dimana de la formación permanente: logro de más y mejores competencias en el desarrollo evolutivo de las capacidades de la persona". Lo importante de las competencias profesionales es que la capacidad de actuación no surge de manera espontánea por la simple práctica, sino que precisa de conocimientos especializados, entonces, la docencia universitaria aparece como un conjunto de competencias que involucra el conocimiento teórico combinado con la práctica. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2005), ha definido el concepto de Competencia Profesional como, la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello. (28)

#### **2.2.2.4.- Reconocimiento**

Reconocimiento es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio. (29)

##### **a) Promoción profesional**

La promoción profesional es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La posibilidad de no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación para el trabajador. En el caso del Empleo Público, la promoción es uno de los derechos recogidos en el Estatuto Básico de la Función Pública, en el que se aseguran de que las oportunidades de ascenso se rigen según los principios de igualdad, mérito y capacidad y existen varias modalidades de subir puestos en el escalafón laboral. Dependiendo de si se es funcionario o personal laboral las posibilidades y características para ascender son diferentes. En cuanto al personal laboral también tienen derecho a la promoción profesional que se realizará según los procedimientos previstos en el Estatuto de los Trabajadores y en los Convenios Colectivos. (30)

##### **b) Características extrínsecas de estatus**

El estudio de los factores que determinan la satisfacción laboral se ha desarrollado desde varios años atrás. Dentro del campo de la administración, en 1945 Elton Mayo, precursor de la teoría de las relaciones humanas, aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el factor más importante de la satisfacción en el trabajo, por encima de otros, como la seguridad, la estima, la afiliación, entre otros. Por su

parte, Herzberg en 1959 formuló la teoría de los dos factores —o bifactorial— de la satisfacción laboral, que postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos en el trabajo: un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos. Los intrínsecos, llamados motivadores, estaban basados en los satisfactores del trabajo e incluían el logro, el reconocimiento, el trabajo y la responsabilidad. Los factores extrínsecos, llamados también higiénicos, estaban basados en los determinantes que producían insatisfacción en el trabajo e incluían las políticas institucionales, la administración, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. Aunque en la literatura sobre administración de recursos humanos, psicología de la organización y comportamiento en el trabajo se mencionan otras teorías que intentan explicar la satisfacción laboral, hasta ahora ningún modelo teórico ha dominado el campo en su totalidad. (5)

### **2.2.3.- Teoría de Maslow**

En 1943, Maslow propone su "Teoría de la Motivación Humana" la cual propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo con su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo con este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento de este; considerando que solo cuando una necesidad está "razonablemente" satisfecha, se disparará una nueva necesidad.

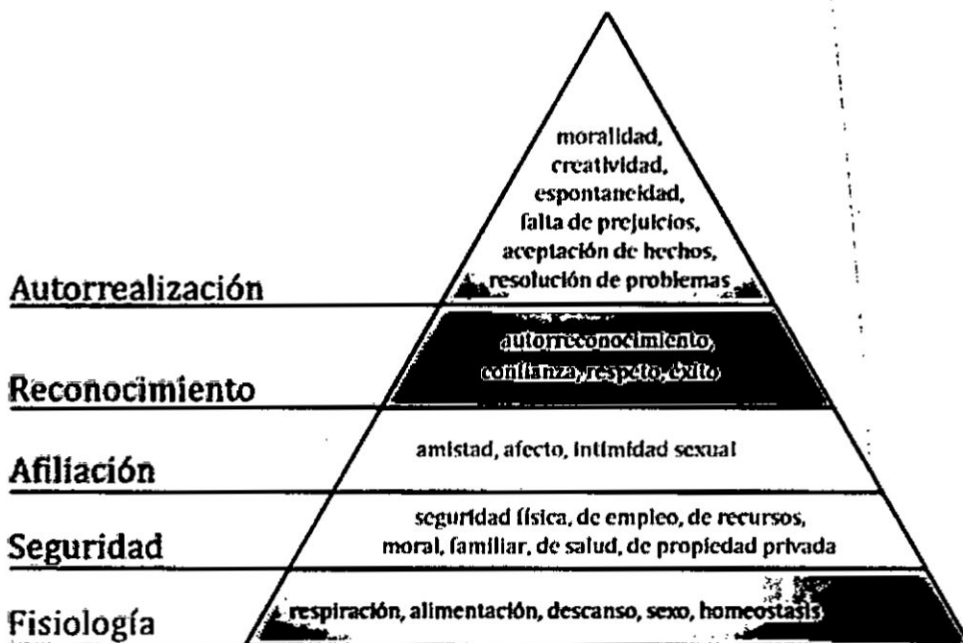
Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en "deficitarias" (fisiológicas, de seguridad, de amor y

pertenencia, de estima) y de "desarrollo del ser" (autorrealización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las "deficitarias" se refieren a una carencia, mientras que las de "desarrollo del ser" hacen referencia al quehacer del individuo.

- ✓ Necesidades fisiológicas: son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.
- ✓ Necesidades de seguridad: cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.
- ✓ Necesidades de amor, afecto y pertenencia: cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.
- ✓ Necesidades de estima: cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten

seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

- ✓ Necesidades de auto-realización: son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la autorrealización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir. (Quintero, 2015) (2)



### 2.3.- Definiciones de términos básicos

- **Factores psicosociales:** Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.
- **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.
- **Satisfacción:** Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito.
- **Laboral:** Es aquello perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra.
- **Estrés:** Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.
- **Carga laboral:** La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Tradicionalmente, este "esfuerzo" se identificaba casi, exclusivamente, con una actividad física o muscular



## **CAPÍTULO III**

### **VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **3.1.- Definición de las variables**

##### **a) Factores Psicosociales:**

El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

##### **b) Satisfacción Laboral:**

La satisfacción laboral se define como el “grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo”. En la atención sanitaria ha aumentado en importancia, e incluso se podría decir que al determinar si los profesionales se encuentran o no satisfechos, se está midiendo la calidad de la organización y de sus servicios internos.

### 3.2.- Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1</b> "Factores psicosociales"	Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.	Exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exigencias cuantitativas</li> <li>➤ Exigencias cognitivas</li> <li>➤ Exigencias emocionales</li> </ul>	✓ Nominal
		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Influencia en el trabajo</li> <li>➤ Posibilidad de desarrollo</li> </ul>	✓ Nominal
		Apoyo social de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Claridad del rol</li> <li>➤ Calidad del liderazgo</li> <li>➤ Posibilidades de relación social</li> </ul>	✓ Nominal
		Compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inseguridad</li> <li>➤ Estima</li> </ul>	✓ Nominal
		Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aumento de la carga de trabajo</li> </ul>	✓ Nominal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 2</b>  "Satisfacción Laboral"	Se define como el "grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo". En la atención sanitaria ha aumentado en importancia, e incluso se podría decir que al determinar si los profesionales se encuentran o no satisfechos, se está midiendo la calidad de la organización y de sus servicios internos.	<b>Clima laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presión laboral</li> <li>➤ Monotonía laboral</li> <li>➤ Satisfacción en el trabajo</li> </ul>	✓ Nominal
		<b>Relaciones laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relación interpersonal con los superiores.</li> <li>➤ Relaciones interpersonales con los compañeros.</li> </ul>	✓ Nominal
		<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tensión relacionada con el trabajo</li> <li>➤ Competencias profesionales</li> </ul>	✓ Nominal
		<b>Reconocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promoción profesional</li> <li>➤ Características extrínsecas de estatus.</li> </ul>	✓ Nominal

### **3.3.- Hipótesis general e Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis General**

Los factores psicosociales se asocian significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017.

#### **Hipótesis Específicos**

- Los factores psicosociales del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro - 2017 se asocian a la dimensión exigencias psicológicas, dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, dimensión apoyo social de la empresa, dimensión compensaciones y dimensión doble presencia.
- La satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro - 2017 es alta.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1.- Tipo de investigación

La investigación que se realizó se enmarcó según el nivel de medición en el enfoque cuantitativo, por cuanto permitió medir y analizar estadísticamente las variables de estudio.

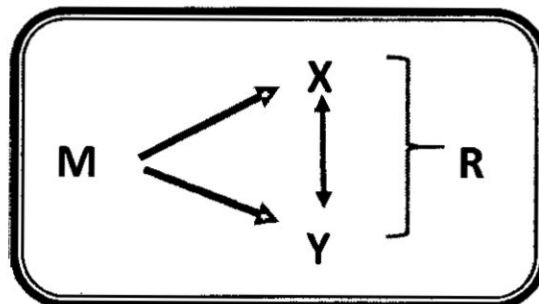
Según su nivel fue no experimental porque se observó fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural para después ser analizados.

Según el grado de profundidad fue de tipo descriptivo – correlacional, porque describió los hechos tal como se presentan, dando a su vez la relaciones entre dos variables y su correlación.

Según el período y secuencia del estudio; fue de tipo transversal por lo que se estudió las variables en un tiempo y espacio determinado; y prospectivo.

#### 4.2.- Diseño de la investigación

No experimental, descriptivo - correlacional



Dónde:

M: Represento la muestra a la que realizamos el estudio.

X: Factores psicosociales de enfermería del centro quirúrgico.

Y: La satisfacción laboral de enfermería del centro quirúrgico.

R: La posible asociación entre X - Y

El diseño de investigación fue no experimental, como señalo Kerlinger (1979, p. 116). “La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos fueron observados en su ambiente natural, en su realidad.

### **4.3.- Población y muestra**

#### **4.3.1.- Población**

La población de estudio estuvo constituida por el personal de enfermería (Licenciados de enfermería y Técnicos de enfermería) del Centro Quirúrgico de la Clínica Limatambo sede San Isidro, que laboran actualmente, siendo un total de 33 personas.

Por la ser la población pequeña no se realizará muestra del Personal que labora en el Área de Centro Quirúrgico de la Clínica Limatambo sede San Isidro. (m = 33)

#### **4.3.2.- Área de estudio**

El estudio se realizó en la Clínica Limatambo sede San Isidro ubicada en Av. República de Panamá 3606 San Isidro, al costado de las oficinas del Banco de la Nación.

#### **4.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de la información de datos la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario ya validado que contienen la cedula de datos generales, temas de factores psicosociales, y de satisfacción laboral. El instrumento se aplicó después de informar al personal de enfermería de centro quirúrgico de la clínica Limatambo, San Isidro, sobre los objetivos, riesgos y beneficios del estudio para obtener la aceptación de su participación, a través del consentimiento informado.

Para medir la variable factores psicosociales, se utilizó el cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) que fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores del Arbejd smiljp instituttet (Instituto Nacional de Salud Laboral) de Dinamarca liderado por el profesor Tage S. Kristensen. Su adaptación al estado español ha sido realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a cinco grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. El cuestionario consta de 20 preguntas, y fue validado al español por los mismos autores.

Para medir la variable satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario de Font-Roja, de Aranaz y Mira, 1988, validado por el Doctor Fred Manrique, demostrando su validez y fiabilidad con un alfa de crombach = 0.7683. El cuestionario consta de 24 preguntas, cada una de las cuales fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en donde 1 es la mínima satisfacción y 5 es la máxima satisfacción. De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 24 (mínimo grado de satisfacción laboral) hasta 120 (máximo grado de satisfacción laboral).

Este cuestionario surge de la necesidad que tuvieron los autores de medir la satisfacción laboral de los profesionales dentro del contexto sanitario, tomando esta última como un atributo de la calidad asistencial, basados

en la teoría de Avedis Donabedian, contemplando los factores de satisfacción laboral propuestos en la teoría de Herzberg.

Se estableció así mismo una comunicación bidireccional respetando la individualización de la persona, utilizando un lenguaje sencillo.

#### **4.5.- Procedimiento de recolección de datos**

Para poder realizar y aplicar el siguiente estudio, primero se enfatizó en determinar qué problema sería factor de estudio en una población. Así fue que desde un principio se habló con la Dirección General de la clínica precisando el estudio a realizar , teniendo de manera inmediata el respaldo de ello, a través de una respuesta asertiva; posteriormente vendría el desarrollo de la investigación , para lo cual se entrevistó a la población de estudio, explicándoles el tema; y luego aplicando los instrumentos necesarios para la recaudación de datos e información precisa y fidedigna; los cuales en todo momento fueron de mucha ayuda tanto su participación y opinión. Finalmente se logró obtener la información requerida a través de los cuestionarios aplicados, los cuales estuvieron validados para el desarrollo del tema.

#### **4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos.**

El tratamiento estadístico de la información se realizó siguiendo el proceso siguiente:

- **Seriación:** Consistió en aplicar un número de serie, correlativo a cada encuentro y que nos permite tener un mejor tratamiento y control de los mismos.



- **Codificación:** Se elaborará un libro de código donde se asigna un código a cada ítem de respuesta con ello se logrará un mayor control del trabajo de tabulación.
- **Tabulación:** Aplicación de la técnica matemática de conteo, se tabulo extrayendo la información, ordenándola en cuadros simples y de doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.
- **Traficación:** Una vez tabulada la encuesta, se procedió a graficar los resultados en gráficas de barra, torta histogramas y otros.

Todo lo que sirvió para llevar los resultados al análisis e interpretación de los mismos. Una vez obtenidos los datos, se procedió y analizo cada uno de ellos, atendiendo a los objetivos y variables de investigación; de manera tal que podamos contrastar hipótesis con variables y objetivos, y así demostrando la validez o invalidez de estas. Al final se formuló las conclusiones y recomendaciones para mejorar la problemática investigada.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

**TABLA 5.1**  
**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE**  
**ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA LIMATAMBO,**  
**SAN ISIDRO - 2017**

DATOS GENERALES	n = 33	
	N	%
<b>Edad</b>		
20 - 30 años	13	39%
30 - 40 años	17	52%
40 - 50 años	3	9%
50 - a mas	0	0%
<b>Estado civil</b>		
Soltera	8	24%
Casada	10	30%
Divorciada	0	0%
Conviviente	15	45%
<b>Hijos</b>		
Menores de 5 años	8	24%
5 - 10 años	5	15%
11 - 15 años	2	6%
15 - a mas	0	0%
No tienes hijos	18	55%
<b>Profesional</b>		
Licenciado en enfermería	15	45%
Técnico en enfermería	18	55%
<b>Sexo</b>		
Masculino	4	12%
Femenino	29	88%

<b>Actualización profesional</b>		
Especialidad	10	30%
Maestría	0	0%
Doctorado	0	0%
Estudios en curso	5	15%
sin estudios adicionales	18	55%
<b>Condición de empleo</b>		
Contrato a plazo fijo	31	94%
Contrato a plazo indeterminado	2	6%
<b>Tiempo que labora en el servicio</b>		
Menor de 6 meses	6	18%
7 a 11 meses	10	30%
1 a 2 años	15	45%
2 años 1 mes a mas	2	6%

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017.

En la tabla 5.1 se muestra las características sociodemográficas de los participantes en el estudio. Apreciamos que el 52% de las enfermeras tiene en promedio de edad entre 30 a 40 años, mientras que solo el 9 % son de 40 a 50 años, en cuanto al estado marital el 45% solo convive, respecto a si tiene hijos el 55% no tiene hijos, solo 45% son licenciados de enfermería y el 55% son personal técnico de enfermería. Respecto al género, predomino el femenino con un 88%, así como el 55% no cuenta con actualizaciones profesionales, estos datos corresponden a los criterios establecidos en la selección de la muestra. Sin embargo, se documentó además que el 94% de las enfermeras tiene contrato a plazo fijo, y solo el 45 % cuenta de 1 a 2 años en el servicio de centro quirúrgico.

**TABLA 5.2**

**FACTORES PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA LIMATAMBO. SAN ISIDRO – 2017**

FACTORES PSICOSOCIALES	ADECUADOS		INADECUADOS		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Exigencias psicológicas	14	42.4%	19	57.6%	33	100%
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	20	60.6%	13	39.4%	33	100%
Apoyo social de la empresa	18	54.5%	15	45.5%	33	100%
Compensaciones	15	45.5%	18	54.5%	33	100%
Doble presencia	16	48.4%	17	51.6%	33	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017.

En relación al personal encuestado se obtuvo que el 60.6% y el 54.5% del personal de enfermería en centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro - 2017 presentan un adecuado factor de trabajo activo y desarrollo de habilidades, y de apoyo social de la empresa. Mientras que respecto al factor exigencias psicológicas, compensaciones y doble presencia se observa que fueron inadecuadas con un 57.6%, 54.5% y 51.6% por lo que podemos deducir que estos factores psicosociales no son adecuados para el desarrollo y bienestar del personal de enfermería.

**TABLA 5.3****SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA LIMATAMBO. SAN ISIDRO - 2017**

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>SATISFECHO</b>		<b>INSATISFECHO</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Clima laboral	15	45.5%	18	54.5%	33	100%
Relaciones laborales	20	60.6%	13	39.4%	33	100%
Motivación	14	42.4%	19	57.6%	33	100%
Reconocimiento	13	39.4%	20	60.6%	33	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017.

En relación a la satisfacción laboral del personal de enfermería encuestado, el 54.5% presentó insatisfacción con su clima laboral, el 57.6% presentó insatisfacción con la motivación y un 60.6% presentó insatisfacción en su reconocimiento, todo ello por parte del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro - 2017, a lo que se deduce que existen personal de enfermería asociados a la insatisfacción laboral; considerando que esta situación afectaría su desarrollo, desempeño y bienestar laboral.

**TABLA 5.4**

**RELACIÓN ENTRE FACTORES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA LIMATAMBO. SAN ISIDRO - 2017**

FACTORES PSICO-SOCIALES	SATISFACCIÓN LABORAL				TOTAL		ESTADÍSTICOS DE PRUEBA
	SATISFACCIÓN		NO SATISFACCIÓN				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
<b>Adecuados</b>	8	24.2%	7	21.2%	15	45.5%	p = 0.038
<b>Inadecuados</b>	7	21.2%	11	33.3%	18	54.5%	$\chi^2 = 1.340$
<b>TOTAL</b>	15	45.5%	18	54.5%	33	100,0%	V de Cramer = 0.902

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017.

En cuanto a la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral, se encontró que, del total del personal de enfermería encuestado, el 21.2% presentó factores psicosociales adecuados a la no satisfacción laboral, mientras que el 33.3% presentó factores psicosociales inadecuados a la no satisfacción laboral, obteniendo un total de 54.5% del personal de enfermería que presentan no satisfacción laboral. Por otra parte, se presentó un total de 45.5% del personal de enfermería que no presentan insatisfacción laboral ante los factores psicosociales, de los cuales el 24.2% son de forma adecuada y el 21.2% de forma inadecuada.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **6.1.- Contratación de hipótesis con los resultados**

En razón a los resultados obtenidos en nuestro estudio podemos establecer las siguientes afirmaciones:

Existe una correlación directamente proporcional entre la variable Factores Psicosociales y la variable Satisfacción Laboral, esto nos permite inferir que conociendo los factores psicosociales, mejora la Satisfacción Laboral y que existen numerosas variables intervinientes ajenas al trabajador, los cuales se encuentran fuera de su control y pueden afectar su grado de bienestar y participación en la institución, situación que nos lleva a pensar que el problema no se soluciona simplemente proporcionando al trabajador planes estratégicos adecuados, sino que hay que sensibilizarlo frente a la dimensión del escenario donde manifiesta su comportamiento.

Es así que el estudio realizado, presenta su base en la teoría de la pirámide de Maslow la cual comprende las necesidades humanas que atraviesan todas las personas, es decir que a medida que vamos satisfaciendo nuestras necesidades más básicas, desarrollamos necesidades y deseos más elevados; lo cual acontece en nuestros días, pues todos deseamos trabajar en un buen clima laboral y con todos los recursos necesarios que permitan nuestro desempeño, llevándonos a una satisfacción laboral por lo que hacemos. Según Abraham Maslow, un psicólogo humanista, nuestras acciones nacen de la motivación dirigida hacia el objetivo de cubrir ciertas necesidades, las cuales pueden ser ordenadas según la importancia que tienen para nuestro bienestar.

## **6.2.- Contratación de resultados con otros estudios similares.**

De acuerdo a las referencias bibliográficas consultadas en nuestro medio sobre las variables estudiadas, puedo afirmar que en la investigación de:

**“Determinación de los factores psicosociales en el ambiente laboral que influyen en la salud mental del personal de enfermería del centro quirúrgico del hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda mediante el test de ISTAS y el cuestionario Maslach Burnout”**, Ecuador, septiembre 2014. Se encontró que en ambos estudios abarcaron la misma población del grupo etáreo de 30 a 50 años; refiriéndonos a los resultados de realización y satisfacción laboral del personal en el trabajo, en el estudio citado fue del 83.3%, mientras que en el estudio actual fue del 45.5%, comparando ambos estudios se concluyó que los factores psicosociales sin influyen en la satisfacción laboral, sin embargo, en el estudio actual la satisfacción laboral fue menor al esperado.

**“Riesgo psicosocial en el personal de enfermería del Servicio de urgencias en el hospital universitario de Cartagena”**, Colombia, 2015. En el estudio citado se encontró dos factores influyentes la gestión de personal con un 98% y la organización del tiempo del trabajo con un 75%, mientras que en el estudio realizado destacaron los siguientes factores como: exigencias psicológicas con un 57.6%, las compensaciones con un 54.5% y la doble presencia con el 51.6%; comparando ambos estudios se concluyó que son influyentes las condiciones laborales para el empleado y su actuar. Es decir, los factores psicosociales si están asociados significativamente a la satisfacción laboral.

**“Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel”**, Cantabria, 2014. La satisfacción laboral fue de grado neutro, comparándola con el estudio realizado fue media a baja. Los



factores adecuados fueron compañeros, responsabilidad asignada y estabilidad en el empleo, y en el estudio realizado fueron trabajo activo y desarrollo de habilidades y apoyo social de la empresa. Los factores inadecuados fueron salarios, atención a sugerencias y modo de gestión de la organización, mientras que el estudio realizado fueron exigencias psicológicas, compensaciones y doble presencia. Los factores psicosociales fueron la variable independiente en ambos estudios asociados a la satisfacción laboral.

**“Factores de riesgo psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital naval - Callao. 2015”**, Callao, 2015. Según el estudio mencionado los factores de riesgo psicosociales son el 68.2%, mientras que del estudio realizado son del 57.6%. La satisfacción laboral del profesional de enfermería fue baja teniendo un 55.3% de insatisfacción, mientras que del estudio en curso se obtuvo un 54.5% de insatisfacción laboral. La relación entre los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral fue una asociación significativa en ambos estudios, predominando la insatisfacción laboral.

**“Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015”**, Lima, 2017. Del 100% (34) de las enfermeras del estudio citado, el 55.8% (19) se encuentran insatisfechas, solo el 44.2% (15) mostraron satisfacción laboral; mientras que en el estudio realizado el 54.5%(18) mostro insatisfacción laboral y solo el 45.5%(15) mostro satisfacción laboral, en ambos estudios el número de participantes fue muy similar y también se encontró resultados muy parecidos.

**“Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja 2014.”**, Lima, 2014. En el estudio citado el nivel de satisfacción laboral fue del 68%(19) presentando satisfacción baja y solo el 32% (9) una satisfacción alta; mientras que en el estudio actual el 54.5%(18) presentaron no satisfacción laboral y el 45.5% (15)

satisfacción laboral, referente a las relaciones interpersonales se tuvo un 54% frente a un 60.6% del estudio actual; en ambos estudios se diferenció el nivel de satisfacción laboral pero siendo en ambos predominantes la satisfacción laboral baja, no obstante en las relaciones interpersonales si hubo similitud de resultados.

**“Factores biosocioculturales relacionados a la satisfacción laboral del personal de enfermería de sala de operaciones del hospital Hipólito Unanue de Tacna 2014”**. Lima, 2015. En el estudio citado se encontró que la satisfacción laboral fue del 60,75 %; mientras que en el estudio actual fue del 45.5% , los factores más resaltantes de la insatisfacción fueron las remuneraciones, relación con los directivos y trabajadores y con la dirección de la Institución con un 37.5 %, mientras que el estudio actual fueron el clima laboral, la motivación y el reconocimiento con el 60.6% , no obstante en ambos estudios hubieron diferencias en lo que es satisfacción laboral influenciados por ciertos factores.

**“Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico hospital III Suarez – Angamos 2016”**. Lima, 2016. En el estudio citado se encontró que el nivel de satisfacción laboral fue del 75%, siendo los factores más resaltantes el ambiente físico con 64 % y la relación subordinado supervisor con el 72%, mientras que en el estudio actual la satisfacción laboral fue del 45.5%, siendo los factores más resaltante trabajo activo y desarrollo con el 60.6% y el apoyo social de la empresa con un 54.5%, ambos estudios muestran resultados muy diferentes pero se llega a la conclusión que existen factores asociados a la satisfacción laboral que pueden variar dependiendo del grupo de estudio.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

- a) Los factores psicosociales y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro – 2017 indica que existe una asociación directa entre las variables ya que el valor obtenido fue  $p = 0.038$  por lo que se considera una relación positiva para generar asociación a la satisfacción laboral. Indicando entonces que si existe una relación significativa entre ambas variables.
  
- b) En relación a los factores psicosociales del personal de enfermería en centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro – 2017, se llegó a la conclusión que los factores psicosociales encontrados fueron exigencias psicológicas (57.6%), las compensaciones (54.5 %) y la doble presencia (51.6 %), siendo predominantes afectando entonces el buen desempeño y actuar del empleado.
  
- c) Así mismo en cuanto a la satisfacción laboral del personal de enfermería del centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro – 2017, se concluyó que la satisfacción laboral fue baja (45.5%), indicando que algunas condiciones no son las más adecuadas para el bienestar del empleado.

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

- a) Proponer a la gerencia de la clínica estrategias a corto, mediano y largo plazo para mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería de centro quirúrgico, considerando los factores ya mencionados en el estudio, con el objetivo de disminuir todo tipo de riesgo que afecte al personal, promoviendo condiciones adecuadas y considerando la opinión del propio trabajador, mejorando su salud mental y la calidad de atención a usuarios.
- b) Organizar diversas actividades culturales que permitan la integración entre trabajadores y sus jefes o supervisores, fomentando así una relación laboral en beneficio de la misma empresa, ya que permitirá un mejor desarrollo de ambas partes, considerando el trabajo de ambas partes, a su vez que todo es un equipo para salir adelante y visionar un mismo objetivo en beneficio de todos.
- c) Considerar en hacer un estudio y/o reevaluación a largo plazo de los posibles cambios, de la situación laboral pasada y actual ya descrita, permitiendo saber en qué se cambió y mejoró, de lo ya planteado, favoreciendo en una mejora constante tanto para la Institución, como para los profesionales de enfermería, permitiendo así brindar un mejor servicio promovido por un desarrollo adecuado.

## CAPITULO IX

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) VELIZ ARISTA Aigne Lkatherine, SOTO MAYORCA Bertha Gladys; (2015), "Factores de riesgo psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital naval - callao. 2015", Tesis para el grado de maestría en salud pública, Callao – Lima, Universidad Nacional del Callao, 2015. Disponible: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/2054/Aigne\\_Tesis\\_Maestro\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/2054/Aigne_Tesis_Maestro_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y) , consultado el 08 de diciembre del 2017.
- (2) INGA CHAVEZ Carmen Milagro; (2017), "Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015", Tesis para el grado de especialista de enfermería en centro quirúrgico, Lima, Universidad Nacional mayor de San Marcos, 2017. Disponible: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/6739/2/Inga\\_chc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/6739/2/Inga_chc.pdf), consultado el 08 de diciembre del 2017
- (3) ANAYA, J., "Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez-Es Salud Ica, 2010", Tesis para la especialidad de enfermería en Centro Quirúrgico, Lima, Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, julio 2010, Disponible en:[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4642/1/Anaya\\_Huamani\\_Julissa\\_Irma\\_2010.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4642/1/Anaya_Huamani_Julissa_Irma_2010.pdf) , consultado el 14 de octubre del 2017

- (4) MOLINA, J., AVALOS, F., VALDERRAMA L., Y URIBE A., "Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico, Granados, España", Investigación y educación de enfermería Vol. XXVII, N. ° 2, 27 (2), Pág.: 218 – 225, Medellín, Colombia, julio del 2009, Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v27n2/v27n2a07.pdf>, consultado el 14 de octubre del 2017.
- (5) CIFUENTES RODRÍGUEZ, J., Manrique Abril, F., "Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención". Av.enferm., XXXII (2), Pág. : 217-227, Bogotá, Colombia, mayo del 2014, Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf> , consultado el 12 de octubre del 2017.
- (6) CANACUAN IBUJES Mariana, MÉNDEZ PADILLA Dayana, SILVA FAJARDO María, "Determinación de los factores psicosociales en el ambiente laboral que influyen en la salud mental del personal de enfermería del centro quirúrgico del hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda mediante el test de ISTAS y el cuestionario Maslach Burnout", Tesis para el grado de especialista de enfermería en centro quirúrgico, Quito, Universidad Central del Ecuador, septiembre del 2014. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4680/1/T-UCE-0006-57.pdf> , consultado el 15 de octubre del 2017.
- (7) BUSTILLO-GUZMÁN Martha, ROJAS-MERIÑO Jeannys, SÁNCHEZ-CAMACHO Aury, SÁNCHEZ-PUELLO Lissette, MONTALVO-PRIETO Amparo y ROJAS-LÓPEZ Martha, "Riesgo psicosocial en el personal de enfermería del Servicio de urgencias en el hospital universitario de Cartagena", Tesis para el grado de

especialista de enfermería en centro quirúrgico, Cartagena, Universidad de Cartagena, Colombia, agosto del 2015. Disponible en:

<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1396/797> , consultado el 20 de octubre del 2017.

- (8) GANDARILLAS GONZÁLEZ Marco, VÁSQUEZ RUEDA Luis, MÁRQUEZ MARMOLEJO Héctor, SANTAMARÍA GANDARILLAS Eva, GARAÑA ROBLES Oscar, SANTIBÁÑEZ MARGÜELLO Miguel, (2014); "Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel", Tesis para el grado de maestría en salud pública, Cantabria, Universidad de Cantabria, 2014, Disponible: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v60n234/original5.pdf> , consultado el 12 de octubre del 2017.
- (9) ZELADA ROSALES Vanessa Pamela, "Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja 2014.", Tesis para el grado de especialista de enfermería en salud pública, Lima, Universidad Nacional mayor de San Marcos, agosto del 2014. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf) , consultado el 20 de octubre del 2017.
- (10) CHÁVEZ ARANDA, Eliana Noelia; "Factores biosocio culturales relacionados a la satisfacción laboral del personal de enfermería de sala de operaciones del hospital Hipólito Unanue de Tacna 2014", Tesis para el grado de especialista de enfermería en centro quirúrgico, Lima, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, agosto del 2015. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/510/TG029>

2.pdf?sequence=1&isAllowed=y , consultado el 12 de septiembre del 2017

- (11) CRUZ RAMÍREZ Reinerio; "Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico hospital III Suarez – Angamos 2016". Tesis para el grado de maestría, Lima, Universidad de San Martín de Porres, consultado el 2016. Disponible:

[tp://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2583/1/CRUZ\\_R.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2583/1/CRUZ_R.pdf), consultado el 18 de septiembre del 2017.

- (12) PEINADOR R., " Factores Psicosociales, Estrés Laboral y Enfermería", Revista Médica Electrónica, marzo 2013, Pág. 129 - 179, Zaragoza, España, noviembre 2009, Disponible en <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/factores-psicosociales-estres-laboral-enfermeria/> , consultado el 20 de setiembre 2017

- (13) SSOMAC, "Prevención De Riesgos Específicos En Centros Educativos", Seguridad Y Salud en centros educativos , Capítulo I, Modulo 1., Pág. : 165 – 187 , Arequipa , Perú, Mayo del 2010, Disponible en : [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5RJJBg nRsQAJ:https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob/factores\\_psicosociales.pdf%3FARCHIVO%3Dfactores\\_psicosociales.pdf%26TABLA%3DARCHIVOS%26CAMPOCLAVE%3DIDARCHIVO%26VALORCLAVE%3D18307%26CAMPOIMAGEN%3DARCHIVO%26ID TIPO%3D60%26RASTRO%3Dc797%24m3920,3945+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5RJJBg nRsQAJ:https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob/factores_psicosociales.pdf%3FARCHIVO%3Dfactores_psicosociales.pdf%26TABLA%3DARCHIVOS%26CAMPOCLAVE%3DIDARCHIVO%26VALORCLAVE%3D18307%26CAMPOIMAGEN%3DARCHIVO%26ID TIPO%3D60%26RASTRO%3Dc797%24m3920,3945+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe) , consultado el 25 de octubre del 2017.



- (14) INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA ,“ Prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia en la comunidad valenciana ”, cuida home - ergodep , Pág. : 1– 3 , Valencia , España, setiembre 2010, Disponible en : <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/552-exigencias-psicologicas.html>, consultado el 26 de octubre del 2017.
- (15) INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA, “Prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia en la comunidad valenciana”, cuida home - ergodep, Pág.: 1 – 3, Valencia, España, setiembre 2010, Disponible en: <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/553-control-sobre-el-trabajo-trabajo-activo-y-desarrollo-de-habilidades.html> , consultado el 26 de octubre del 2017.
- (16) INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA, “Prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia en la comunidad valenciana”, cuida home - ergodep , Pág.: 1 – 3 , Valencia, España, setiembre 2010, Disponible en: <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/513-apoyo-social.html> , consultado el 20 de setiembre del 2017.
- (17) PÉREZ J., GARDEY A., “Definición de Satisfacción Laboral”, Definicion.de, julio del 2014, Disponible en <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/> , consultado el 25 de setiembre del 2017.

- (18) CARRION CORDOVA Bertha, (2015); "Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de mayo 2015", tesis para optar el título profesional de especialista en enfermería en centro quirúrgico, Lima, Universidad Nacional mayor de San Marcos, 2016, Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5341/3/Carrion\\_cb.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5341/3/Carrion_cb.pdf) , consultado el 22 de octubre del 2017.
- (19) EMPRENDEPYME, "Definición de Clima Laboral", agosto del 2014, Disponible en: <http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html> , consultado el 22 de setiembre del 2017.
- (20) Anónimo, "Trabajo bajo presión", Psicología Laboral, Blog de la empresa praxis consultores Ltda., mayo del 2017, Disponible en: <http://praxischile.blogspot.pe/2007/09/trabajo-bajo-presin.html> , consultado el 15 de setiembre del 2017.
- (21) SCOBLE, R., "La Monotonía Laboral: Factor de riesgo en el Trabajo", PSICOPREVEN: Tecnología y prevención, Sevilla, España, julio del 2016, Disponible en: <http://www.psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/115-la-monotonia-como-factor-de-riesgo-laboral> , consultado el 12 de octubre del 2017.
- (22) AMORÓS, E., "Satisfacción en el Trabajo, Comportamiento organizacional", Eumed.net, España, diciembre del 2013, Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/36.htm> , consultado el 25 de setiembre del 2017.
- (23) GODIO JULIO, "Relaciones Laborales", Enciclopedia Wikipedia, diciembre del 2017, Disponible en:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones\\_laborales](https://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones_laborales) , consultado el 25 de octubre del 2017

- (24) CABRERA, R., "Relaciones humanas entre jefes, entre iguales, entre subordinados", Desarrollo Profesional, marzo del 2012, Disponible en: <http://reyna-cabrera.blogspot.pe/2012/03/relaciones-humanas-entre-jefes-enre.html> , consultado el 15 de setiembre del 2017.
- (25) PRÓCEL RUIZ, G., "Importancia de las Relaciones Interpersonales en el ámbito Laboral", Talento Humano, setiembre del 2012, Disponible en: <http://urci.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/09/Conferencia-lunes-10-SEP-12.pdf> , consultado el 13 de noviembre del 2017.
- (26) WIKIPEDIA, "Motivación", Enciclopedia Wikipedia, diciembre 2017, Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n> , consultado el 10 de octubre del 2017.
- (27) BADILLO MENDOZA, M., "Tensiones comunicativas emergentes, en estrategias de aprendizaje", Red de revistas científicas de América latina , el Caribe, España y Portugal, Vol. 9 , N° 1 – 2013 , Pág. 188 – 201, Palmira , Colombia, junio del 2013, Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265428385012.pdf> , consultado el 18 de noviembre del 2017.
- (28) NÚÑEZ ZAMUDIO, Margarita, "Las Competencias Profesionales", Enfoques curriculares, Colombia, agosto del 2016, Disponible en: <https://es.scribd.com/document/318967737/Enfoques-Curriculares> , consultado el 12 de noviembre del 2017.

- (29) WIKIPEDIA, "Reconocimiento", Enciclopedia Wikipedia, diciembre 2017, Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Reconocimiento> , consultado el 25 de setiembre del 2017.
- (30) Estatuto Básico del empleado público, "Promoción y Ascenso de categoría Profesional", Universia España, España , enero del 2010, Disponible en <http://noticias.universia.es/vidauniversitaria/reportaje/2009/01/13/648420/6/opositar-trabajar-universidad-publica/promocion-ascenso-categoria-profesional.html> , consultado el 20 de noviembre del 2017.

# **ANEXOS**

## Matriz de Consistencia

### “Factores Psicosociales asociados a la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro – 2017”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera los factores psicosociales se asocian a la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro- 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la asociación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Los factores psicosociales se asocian significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro 2017.</p>	<p><b>Vx: Factores Psicosociales:</b></p> <p><b><u>Dimensión 1</u></b> <b>Exigencias psicológicas</b> <b>Indicadores</b> Exigencias cuantitativas Exigencias cognitivas Exigencias emocionales</p> <p><b><u>Dimensión 2</u></b> <b>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</b> <b>Indicadores</b> Influencia en el trabajo Posibilidad de desarrollo</p> <p><b><u>Dimensión 3</u></b> <b>Apoyo social de la empresa</b> <b>Indicadores</b> Claridad del rol Calidad del liderazgo Posibilidades de relación social</p>	<p><b>1.-Enfoque:</b> Investigación Cuantitativa</p> <p><b>2.-Tipo:</b> No experimental</p> <p><b>3.-Nivel:</b> Descriptiva correlacional</p> <p><b>4.-Diseño:</b> No experimental de carácter Transversal</p>	<p><b>Población:</b> 15 licenciados de enfermería 18 técnicos de enfermería</p> <p><b>Muestra:</b> 15 licenciados de enfermería 18 técnicos de enfermería</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta Entrevista</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>1.- El Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) (Instituto Nacional de Salud Laboral)</p> <p>2.- Cuestionario de Font roja de satisfacción laboral.</p>

<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuáles fueron los factores psicosociales del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro. - 2017?</p> <p>¿Cómo fue la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Identificar los factores psicosociales del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017.</p> <p>Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>Los factores psicosociales del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la clínica Limatambo, San Isidro 2017 se asocian a la dimensión exigencias psicológicas, dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, dimensión apoyo social de la empresa, dimensión compensaciones y dimensión doble presencia.</p> <p>La satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la clínica Limatambo. San Isidro - 2017 fue alta.</p>	<p><b><u>Dimensión 4</u></b>  <b>Compensaciones</b>  <b><u>Indicadores</u></b>  Inseguridad  Estima</p> <p><b><u>Dimensión 5</u></b>  <b>Doble presencia</b>  <b><u>Indicadores</u></b>  Aumento de la carga de trabajo</p> <p><b>Vy: Satisfacción Laboral</b></p> <p><b><u>Dimensión 1</u></b>  <b>Clima laboral</b>  <b><u>Indicadores</u></b>  Presión laboral  Monotonía laboral  Satisfacción en el trabajo</p> <p><b><u>Dimensión 2</u></b>  <b>Relaciones laborales</b>  <b><u>Indicadores</u></b>  Relación interpersonal con los superiores.  Relaciones interpersonales con los compañeros.</p>	<p>1.-<b><u>Enfoque:</u></b>  Investigación Cuantitativa</p> <p>2.-<b><u>Tipo:</u></b>  No experimental</p> <p>3.-<b><u>Nivel:</u></b>  Descriptiva correlacional</p> <p>4.-<b><u>Diseño:</u></b>  No experimental de carácter Transversal</p>	<p><b><u>Población:</u></b>  15 licenciados de enfermería  18 técnicos de enfermería</p> <p><b><u>Muestra:</u></b>  15 licenciados de enfermería  18 técnicos de enfermería</p>	<p><b>Técnicas:</b>  Encuesta  Entrevista</p> <p><b>Instrumentos:</b>  Cuestionario</p> <p>1.- El Cuestionario Psicosocial de Copenhagen (CoPsoQ) (Instituto Nacional de Salud Laboral)</p> <p>2.- Cuestionario de Font roja de satisfacción laboral.</p>
--	---	---	---	--	---	---

			<p><b><u>Dimensión 3</u></b>  <b>Motivación</b>  <b><u>Indicadores</u></b>  Tensión relacionada con el trabajo  Competencias profesionales</p> <p><b><u>Dimensión 4</u></b>  <b>Reconocimiento</b>  <b><u>Indicadores</u></b>  Promoción profesional  Características extrínsecas de estatus.</p>			
--	--	--	---	--	--	--



**Anexo N° 2. - CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo,

.....  
....., identificado con D.N.I.:..... En mi  
calidad de entrevistado, del servicio de Centro Quirúrgico de la Clínica  
Limatambo Sede San Isidro, en pleno uso de mis facultades mentales y  
de mis derechos de salud; en cumplimiento de la Ley Nro 26842 – Ley  
General de Salud: DECLARO

Que por este medio hago constar el permiso de ser partícipe de la  
investigación y atestiguando haber sido previamente informada/o que se  
me realizará una encuesta de Factores psicosociales y satisfacción  
laboral, cuyos datos personales serán protegidos.

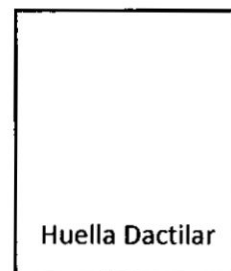
La investigación es titulada: "Factores Psicosociales asociados a la  
satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de  
la Clínica Limatambo. San Isidro - 2017" a cargo del Licenciado:

- Vicente Huamán Víctor Hugo

Comprendo toda la información que se me ha brindado y doy mi  
conformidad para ser parte de la unidad muestral de la presente  
investigación.

Firma: .....

Fecha: .....



## **Anexo N° 3 .- INSTRUMENTO**

### **Cuestionario de Datos generales y sociodemográficos**

#### **PRESENTACIÓN**

Buenos Días, estamos realizando un estudio “Factores Psicosociales asociados a la satisfacción laboral de Enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica Limatambo. San Isidro – 2017. Por lo cual solicito su participación a través de sus respuestas sinceras, expresándole que dicha información es de carácter anónimo y confidencial. Se agradece anticipadamente su valiosa colaboración.

#### **INSTRUCCIONES:**

A continuación, se presentan dos partes: la primera son datos generales y la Segunda son datos específicos. Marque con un aspa según crea conveniente.

#### **1.- EDAD:**

- A.- 20 – 30 años
- B.- 30 – 40 años
- C.- 40 – 50 años
- D.- 50 a más

#### **2.-ESTADO CIVIL:**

- A.- Soltera
- B.- Casada
- C.- Divorciada
- D.- Conviviente

#### **3.- HIJOS:**

- A- Menores de 5 años
- B- 5- 10 años
- C- 11- 15 años
- D- 15 años a más
- E.- No tiene hijos

5.- SEXO:

A.- Masculino

B.- Femenino

4.- UD. CUENTA CON ESTUDIO:

A.- Licenciada en enfermería

B.- Técnico en enfermería

6.- ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL

A.- Especialización en el área

B.- Maestría

C.- Doctorado

D.- Estudios en curso

E.- Sin actualizaciones

7.-SU CONDICIÓN DE EMPLEO ES:

A.- Contratada a Plazo fijo

B.- Contratada a Plazo indeterminado

8.-TIEMPO QUE LABORA EN EL SERVICIO:

A.- Menor de 6 meses.

B.- De 7 a 11 meses.

C.- De 1 a 2 años.

D.- De 2 a 3 años.

## **CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE (COPSOQ)**

### **Instrucciones:**

El cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) (Instituto Nacional de Salud Laboral) contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo. En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas/frases y esa opinión es siempre correcta.

El desarrollo del cuestionario es totalmente anónimo. Teniendo en cuenta la respuesta que más se ajusta a su opinión sobre lo que se le pregunta, escriba el número de la respuesta delante de cada frase basándose en la escala siguiente:

- **Nunca (0)**
- **Solo algunas veces (1)**
- **Algunas veces (2)**
- **Muchas veces (3)**
- **Siempre (4)**

VARIABLE	FACTORES PSICOSOCIALES	ADECUADAS = 1		INADECUADAS = 2		
	Situaciones	0 (Nunca)	1 (Rara vez)	2 (A veces)	3 (Casi siempre)	4 (Siempre)
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	1. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
	2. En su trabajo, ¿Tiene usted que tomar decisiones difíciles?	0	1	2	3	4
	3. En general, ¿Considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	0	1	2	3	4
	4. En su trabajo, ¿Tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	0	1	2	3	4
	5. ¿Su trabajo requiere atención constante?	0	1	2	3	4
TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES	6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
	7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
	8. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
	9. Las tareas que hace ¿Le parecen importantes?	0	1	2	3	4
	10. ¿Siempre que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	11. ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
	12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	0	1	2	3	4
	13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
	14. ¿Entre compañeros y compañeras, se ayudan el trabajo?	0	1	2	3	4
	15. ¿Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
COMPENSACIONES	16. ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	0	1	2	3	4
	17. ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	0	1	2	3	4
	18. ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	0	1	2	3	4
DOBLE PRESENCIA	19. ¿Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, se quedan sin hacer?	0	1	2	3	4
	20. ¿Cuándo está en el trabajo, piensa en las exigencias domésticas y familiares?	0	1	2	3	4

## **CUESTIONARIO “FONT ROJA” DE SATISFACCIÓN LABORAL**

### **Instrucciones:**

El cuestionario Font Roja contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo. En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas/frases y esa opinión es siempre correcta.

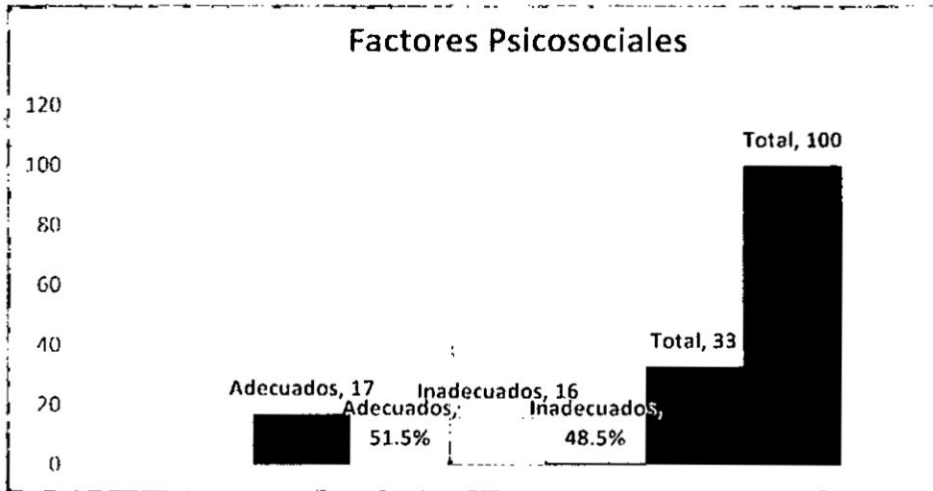
La cumplimentación del cuestionario es totalmente anónima. Teniendo en cuenta la respuesta que más se ajusta a su opinión sobre lo que se le pregunta, escriba el número de la respuesta delante de cada frase basándose en la escala siguiente:

- **Nunca (0)**
- **Solo algunas veces (1)**
- **Algunas veces (2)**
- **Muchas veces (3)**
- **Siempre (4)**

VARIABLE	SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFECHO =1		NO SATISFECHO = 2		
	Situaciones	0 (Nunca)	1 (Rara vez)	2 (A veces)	3 (Casi siempre)	4 (Siempre)
CLIMA LABORAL	1. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.	0	1	2	3	4
	2. Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí por parte de mis jefes/as.	0	1	2	3	4
	3. Las relaciones con mis compañeros/as son muy cordiales.	0	1	2	3	4
	4. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño.	0	1	2	3	4
	5. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.	0	1	2	3	4
	6. Tengo pocas oportunidades para aprender cosas nuevas.	0	1	2	3	4
	7. Con frecuencia tengo la sensación de que falta tiempo para realizar mi trabajo.	0	1	2	3	4
	8. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	0	1	2	3	4
RELACIONES LABORALES	9. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado/a.	0	1	2	3	4
	10. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	0	1	2	3	4
	11. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	0	1	2	3	4
MOTIVACIÓN	12. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.	0	1	2	3	4
	13. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.	0	1	2	3	4
	14. Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.	0	1	2	3	4
	15. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho/a.	0	1	2	3	4
	16. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.	0	1	2	3	4
	17. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	0	1	2	3	4
	18. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto, tengo muy poca independencia.	0	1	2	3	4
RECONOCIMIENTO	19. El sueldo que percibo es muy adecuado.	0	1	2	3	4
	20. La relación con mis jefes/as es muy cordial.	0	1	2	3	4
	21. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.	0	1	2	3	4
	22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado/a para realizar mi trabajo.	0	1	2	3	4
	23. Estoy convencido/a que el puesto de trabajo que ocupo es el que realmente me corresponde por mi capacidad y preparación.	0	1	2	3	4
	24. Muy pocas veces me he visto obligado/a a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	0	1	2	3	4

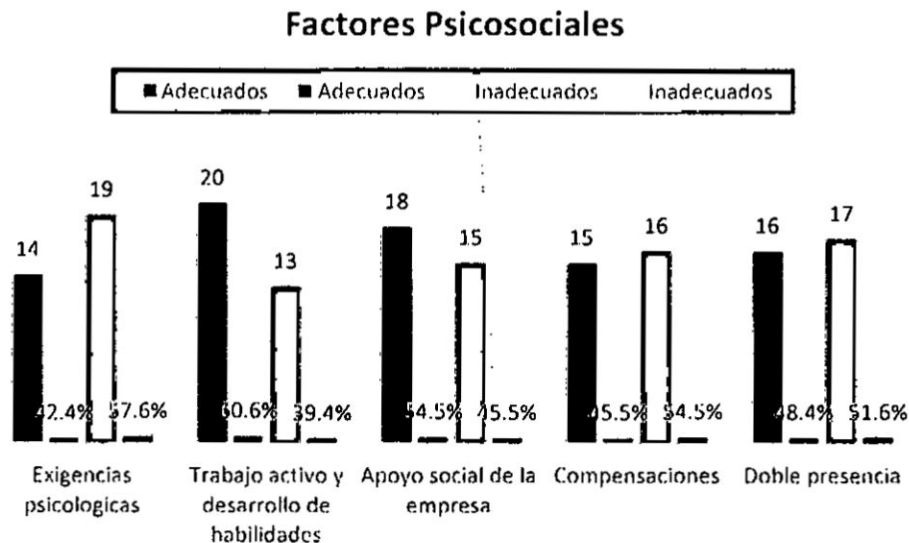
## Anexo N° 4.- GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS

### Gráfico N° 1



En el gráfico N° 1, se presenta un 51.5% de factores psicosociales adecuados, frente a un 48.5% de factores psicosociales inadecuados, demostrando la influencia de factores psicosociales en el grupo de estudio.

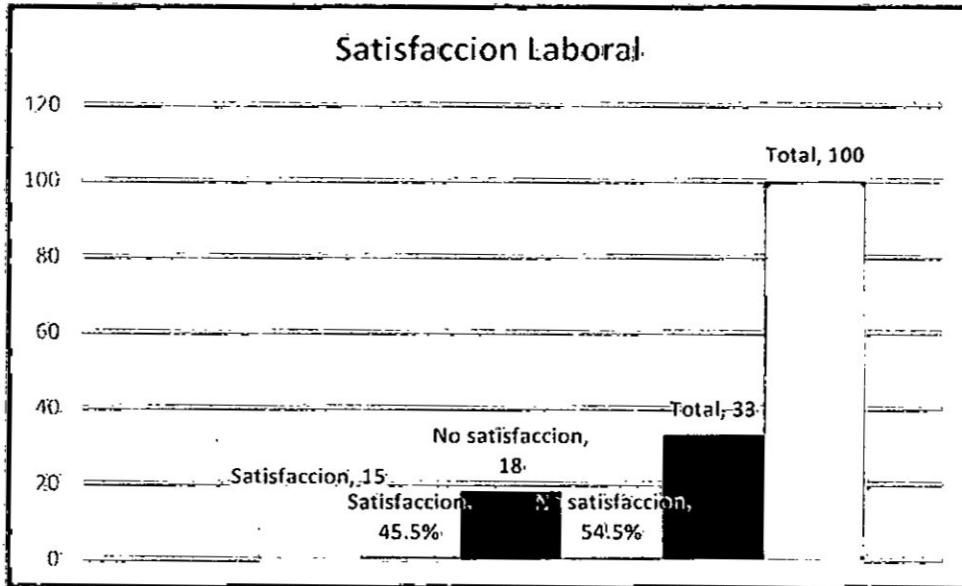
### Gráfico N° 2



En el gráfico N° 2, se presentan los factores psicosociales, siendo exigencias psicológicas (57.6%), compensaciones (54.5%) y doble presencia (51.6%) factores inadecuados; por otra parte, trabajo activo y desarrollo de habilidades (60.6%) y apoyo social de la empresa (54.5%) son factores psicosociales adecuados, según el estudio desarrollado.

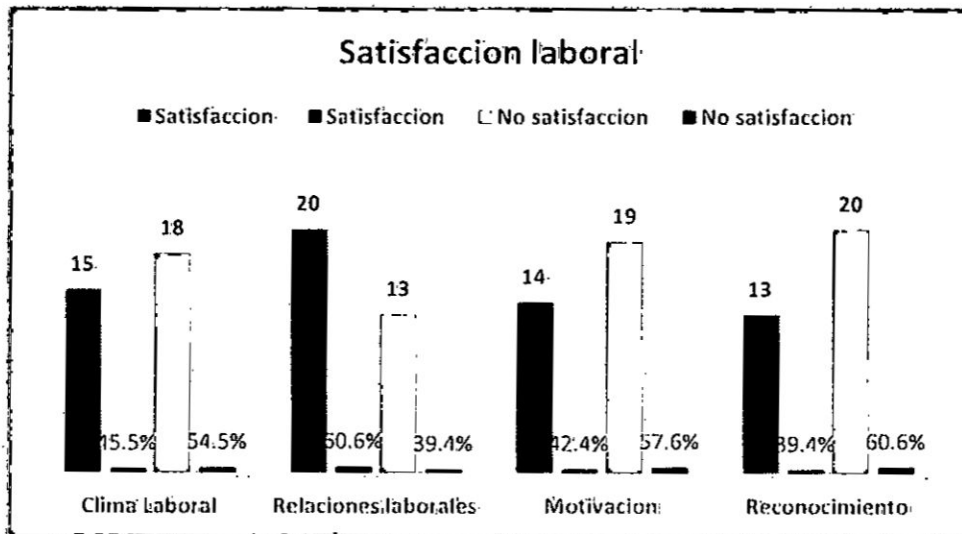


**Gráfico N° 3**



En el gráfico N° 3, se presenta un 54.5% de No satisfacción laboral, frente a un 45.5% de satisfacción laboral, demostrando la insatisfacción laboral del grupo de estudio.

**Gráfica N° 4**



En el gráfico N° 4, se presentan las dimensiones de satisfacción laboral, siendo clima laboral (54.5%), motivación (57.6%) y reconocimiento (60.6%) indicadores de la no satisfacción laboral; por otra parte, las relaciones laborales (60.6%) son las únicas que indican satisfacción laboral.

Gráfico N° 5



En el gráfico N° 5, se presenta la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral, demostrando una relación significativa entre ambas variables, a su vez de acuerdo a los resultados encontrados a la satisfacción laboral en el estudio es baja presentando un 54.5 % de no satisfacción laboral frente a un 45.5% de satisfacción laboral.