

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**FACTORES ORGANIZATIVOS RELACIONADOS A LA SATISFACCION  
LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
DE GERENCIA EN SALUD**

**AUTORES:**

**NELY CHAVEZ ARIAS**

**LILIANA TORRES AJALLA**

**CALLAO – 2019**

**PERÚ**

A small, handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| ➤ DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO | PRESIDENTA |
| ➤ DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ | SECRETARIO |
| ➤ MG. CESAR ANGEL DURAND GONZALES   | VOCAL      |
| ➤ DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES  | VOCAL      |

### ASESORA: DRA. ÁNGELICA DIAZ TINOCO

Nº de Libro: 01

Nº de Acta de Sustentación: 092 Y 093

Fecha de Aprobación de la Tesis : 08/02/2019

Resolución de sustentación de la Unidad Posgrado N° 070-2019-CDUPG-FCS de fecha 23 de Enero del 2019 para obtener el grado académico de Maestro.

## **DEDICATORIA:**

A mi querida familia: José mi esposo y compañero, a mis hijas Fiorella y Sofía, mis tesoros les agradezco por su comprensión y apoyo constante durante los estudios realizados. Y a mis queridos padres Filiberto y Domitila, con la bendición de Dios aun disfruto de sus presencias; quienes me enseñaron a luchar siempre por mis sueños y me brindaron su apoyo incondicional.

Nely Chávez Arias

El presente trabajo de Investigación lo dedico principalmente a Dios por mantenerme con salud y fuerza para continuar en este proceso tan anhelado.

A mis padres Juan y Teodora, por su amor, trabajo y sacrificio, gracias a ustedes pude llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi esposo Javier, a mis hijos Zuan, Juan Javier, Lucía y Carlos por su invaluable comprensión y apoyo. Los quiero mucho.

Liliana Torres Ajalla

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional del Callao, por habernos permitido formarnos en ella, gracias a todas las personas que fueron participes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, especialmente Mg. Noemi Zuta Arriola, Dra. Ana Siccha Macassi por su apoyo profesional e incondicional en la elaboración de este estudio de investigación y Asesora Dra. Angélica Díaz Tinoco, por su dedicación y apoyo en el desarrollo de nuestra investigación.

## INDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1. Descripción de la realidad problemática	6
1.2. Formulación del Problema	9
1.2.1 Problema General	9
1.2.2 Problemas específicos	9
1.3. Objetivos de la Investigación	9
1.3.1. Objetivo General	9
1.3.2. Objetivos Específicos	10
1.4. Limitantes de la investigación	10
II. MARCO TEORICO	11
2.1. Antecedentes	11
2.1.1 Internacional	11
2.1.2 Nacional	18
2.2. Bases teóricas	22
2.2.2. Organización	22
2.2.3. Enfoques sobre la Organización	22
2.2.4. Teoría de la motivación	24
2.3. Base Conceptual	28
2.3.1. Satisfacción laboral	28
2.3.2. Determinantes de la satisfacción laboral	28
2.3.3. Calidad de atención en salud	31
2.3.4. Satisfacción del usuario como expresión de calidad en el servicio.	32
2.3.5. Dimensiones de la calidad	33
2.3.6. Estructura organizativa	35
2.3.9. Diseño de organización	36
2.3.10. La Organización matricial	38

2.3.11. La Organización integral	38
2.3.12. La Organización inteligente	39
2.3.13. Factores organizativos en el campo de la atención de la salud.	39
2.4. Definición de términos básicos	46
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>48</b>
3.1. Hipótesis	48
3.2. Definición conceptual de variables	49
3.3 Operacionalización de variables	50
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>52</b>
4.1. Tipo y diseño de investigación	52
4.2. Método de investigación	53
4.3. Población y muestra	53
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	55
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	55
4.6. Análisis y procesamiento de datos	57
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>58</b>
5.1 Resultados descriptivos	58
5.2 Resultados inferenciales	61
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>65</b>
6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	65
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	68
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	69
<b>VII. CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO 01</b>	<b>79</b>
<b>INSTRUMENTO N° 1</b>	<b>80</b>

INSTRUMENTO N° 2	86
ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA	89
ANEXO 3: BASE DE DATOS	92
ANEXO 4	98
CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	98

## RESUMEN

**El objetivo** de la investigación fue determinar la relación de los factores organizativos y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2018. **La Metodología** correspondió a un estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal; la muestra estuvo constituida por 137 licenciadas en enfermería bajo criterios de inclusión y exclusión seleccionadas por el método de muestreo aleatorio simple. La técnica utilizada fue la encuesta y se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios validados, el primero estuvo referido a satisfacción laboral con 38 ítems y el segundo cuestionario que midió los factores organizativos con 12 preguntas. En la recolección de datos se tuvo en cuenta el consentimiento informado. El procedimiento utilizado para medir la asociación entre factores y satisfacción fue el chi-cuadrado. **Resultados.** Se evidenció que la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería, con relación a factores extrínsecos, fue en un 50% nivel medio, 25% nivel bajo y un 25% nivel alto. Con relación a factores intrínsecos, la satisfacción laboral fue, en un 54%, de nivel medio; en un 27%, de nivel bajo; y en un 19%, de nivel alto. Los factores organizativos asociados a la satisfacción laboral fueron los siguientes: carga laboral, límite de facilidades horarias, falta de estímulos y reconocimiento al desempeño, estilos de liderazgo administrativo. **Conclusiones:** Los factores organizativos se asocian significativamente a la satisfacción laboral de un porcentaje del personal profesional de enfermería; no obstante, la mayoría del personal se muestra indiferente o con satisfacción laboral de nivel medio con relación a los factores organizativos encuestados.

**Palabras clave:** Factores organizativos, satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The **objective** of the research was to determine the relationship of organizational factors and job satisfaction of the professional nursing staff in the National Institute of Neoplastic Diseases (INEN) 2018. The Methodology corresponded to a quantitative study of descriptive type correlational and cross-sectional; the sample consisted of 137 nursing graduates under inclusion and exclusion criteria selected by the simple random sampling method. The technique used was the survey and two validated questionnaires were used as instruments, the first one was referred to job satisfaction with 38 items and the second questionnaire that measured the organizational factors with 12 questions. In the data collection, informed consent was taken into account. The procedure used to measure the association between factors and satisfaction was the chi-square. **Results.** It was evidenced that the professional satisfaction of the nursing professional staff, in relation to extrinsic factors, was 50% medium level, 25% low level and 25% high level. Regarding intrinsic factors, job satisfaction was, at 54%, of medium level; at 27%, low level; and in 19%, of high level. The organizational factors associated with job satisfaction were the following: workload, limit of hourly facilities, lack of incentives and recognition of performance, administrative leadership styles. **Conclusions:** Organizational factors are significantly associated with job satisfaction of a percentage of the professional nursing staff; nevertheless, the majority of the staff is indifferent or with mid-level job satisfaction in relation to the organizational factors surveyed.

**Keywords:** Organizational factors, job satisfaction.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, diversas organizaciones consideran al potencial humano y el rendimiento laboral como las fuentes principales de éxitos futuros (1). En ese sentido, la satisfacción laboral es un tema que comienza a tener cada vez más importancia para las organizaciones a nivel mundial, ya que el nivel de satisfacción y el rendimiento de los empleados guardan una estricta relación. Según Böckerman e Ilmakunnas (2), la satisfacción laboral afecta de manera positiva la productividad, pues disminuye aspectos como el ausentismo y la rotación de personal, que suceden cuando existe insatisfacción. Por ello, se afirma que la competitividad y el éxito de las organizaciones requieren de un personal identificado, satisfecho y fiel a su ambiente laboral (3).

Una persona se siente realmente satisfecha con su trabajo cuando su puesto es enriquecido, mejorado. De esa manera, el trabajador puede desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar un crecimiento mental y psicológico. Es necesario mejorar y enriquecer diversos aspectos en los puestos de trabajo, ya que ello mejorará la moral y el desempeño de los trabajadores (4).

En lo que concierne al sector salud, los trabajadores sienten mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando pueden ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa (5). En otras palabras, condiciones óptimas de atención en salud permiten elevar los niveles de satisfacción del personal de salud. Es así como diversos estudios han hecho hincapié en señalar que el logro de resultados de excelencia de la prestación del servicio de salud está

relacionado con la existencia de condiciones mínimas en el potencial humano, en los equipos y materiales, las relaciones con la autoridad, entre otros. De este modo, se viabiliza el terreno propicio para que, en conjunto con el sistema sanitario, sea posible la asistencia oportuna, eficaz, continua, accesible y segura para quienes lo requieren (6). Ello repercute, positivamente, en qué tan satisfecho se siente el personal ejerciendo sus labores y, por ende, también influye en la calidad de la atención en salud.

No obstante, el trabajo del personal de enfermería no es, naturalmente, una labor satisfactoria en términos de empleo. Si bien es cierto que el nivel de satisfacción del personal de salud depende de muchos factores, en especial de las condiciones laborales que son administradas, generalmente, por la institución en la cual laboran, existe información de aspectos laborales negativos en el sector salud en nuestro país. Los profesionales de enfermería conviven con factores como el cansancio, la escasa posibilidad de superación debido al sistema de turnos, muchas veces diurnos, nocturnos, o incluso ambos; ello genera desmoralización entre los profesionales. Así también, los turnos dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que no coinciden con los horarios normales de trabajo o estudio. Además, las bajas remuneraciones obligan, en algunos casos, a desempeñar más de un solo trabajo, lo que agrava, aún más, su situación laboral o familiar (7).

Otro factor que agrava la situación de satisfacción laboral del personal de salud es la gran demanda de usuarios en los servicios de emergencia, debido a que ello genera espacios muy reducidos en el área de trabajo, lo que causa incomodidad en el personal cuando desempeña su labor (3). Por último, es escaso el reconocimiento hacia el personal en las instituciones donde laboran, lo que contribuye con la falta de motivación de los trabajadores de la salud.

Debido a todo lo mencionado, en las instituciones públicas como privadas del sector salud, existe un gran interés por evaluar la satisfacción del personal relacionada con los factores organizativos. De esta manera, se busca mejorar las condiciones laborales y poder contribuir con una mayor satisfacción del personal de salud.

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) brinda atención a pacientes portadores de tumores benignos y malignos, así como de enfermedades pre-malignas y otras relacionadas a los diversos tipos de cáncer. El INEN es el ente rector en el país; a pesar de las descentralizaciones que se viene dando en el interior del país como en Arequipa, Trujillo, Huancayo, Región Lima, entre otros, el paciente acude al instituto para ser atendido (8). Por el gran número de incidencia de cáncer en el país, hace más de una década, la demanda de los pacientes ha superado la oferta, por lo que se ha incrementado los tiempos de espera en los diferentes servicios, siendo insuficiente el recurso humano, número de camas consultorios, provisión de materiales y equipos biomédicos.

Toda la situación problemática descrita repercute de manera negativa en la vida personal, laboral y para el cuidado del paciente; debido a ello, el desempeño profesional y la calidad de atención al usuario también se ven afectados. Ello ha motivado este estudio, cuyo objetivo es el de incentivar al equipo de gestión y calidad a encontrar estrategias que permitan contrarrestar este problema mediante la mejora de distintos aspectos del ambiente laboral del sector salud. Asimismo, se busca reducir aquellos factores que generen la insatisfacción laboral del personal profesional de enfermería en los servicios de salud.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuáles son los factores organizativos relacionados al nivel de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción extrínseca e intrínseca del personal profesional de enfermería en el INEN?
2. ¿Cuál es la relación de carga laboral y la satisfacción laboral del personal ) profesional de enfermería en el INEN?
3. ¿Cuál es la relación de facilidades horarias y cambios de turno en el nivel de satisfacción laboral intrínseca del personal profesional de enfermería en el INEN?
4. ¿Cuál es la relación de estímulos, reconocimiento en el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN?
5. ¿Cuál es la relación existente de los estilos de liderazgo administrativo y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN?

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

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación de los factores organizativos y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2018.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de satisfacción extrínseca e intrínseca del personal profesional de enfermería en el INEN.
- Establecer la relación de carga laboral y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.
- Determinar la relación de facilidades horarias y la satisfacción laboral intrínseca del personal profesional de enfermería en el INEN.
- Establecer la relación de estímulos, reconocimiento en el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.
- Relacionar los estilos de liderazgo administrativo y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.

### **1.4. Limitantes de la investigación**

Para la ejecución de la presente investigación, se presentaron ciertos aspectos que limitaron el normal desarrollo del trabajo de investigación fue la dificultad para la toma de la encuesta por el trabajo y turno del profesional de enfermería, lo que pudieron contribuir a que las respuestas de algunos encuestados no sean confiables. La autorización de la institución para la recolección de datos.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1 Internacional

Yessica García-Hernández et al (9) realizaron un trabajo llamado "Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México", cuyo objetivo fue evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante el instrumento S20/23, con el objetivo de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral. La población fueron 59 enfermeros para el hospital A, y 149 para el hospital B. El estudio tuvo enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. Lo que indican los resultados es que el nivel de satisfacción laboral es bajo en ambos hospitales. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que en la extrínseca, se perciben indiferentes. En relación a la satisfacción intrínseca, el factor que tiene el mayor puntaje es la satisfacción producida por tener un trabajo. El factor con menor puntuación fue el apoyo en las metas y objetivos a lograr. En relación a la satisfacción extrínseca, el factor con menor puntaje es el salario, lo que indica un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva.

Gouzou Maria, et al (10) (2015) realizó un trabajo titulado "evaluación de la satisfacción profesional y la carga laboral del personal de enfermería en la Unidades Griegas de Cuidados

Coronarios, cuyo objetivo fue explorar las asociaciones entre la carga laboral y la satisfacción profesional del personal de enfermería en las Unidades Griegas de Cuidados Coronarios. Método Estudio transversal en 66 miembros dos equipos, seleccionados al azar, que están empleados en 6 diferentes unidades griegas. La satisfacción en el trabajo se evaluó por el Index of Work satisfaction (IWS) y la carga laboral pelo Nursing Activities Score (NAS), Comprehensive Nursing Intervention Score (CNIS) y Therapeutic Intervention Scoring System-28 (TISS-28). Resultados La tasa de respuesta fue del 77,6%. La fiabilidad del IWS fue de  $\alpha=0,78$  y la media  $10,7(\pm 2,1)$ , rango de escala: 0,5-39,7). El componente de la satisfacción más valorado fue "Salario", seguido de "Requisitos de la tarea", "Interacción", "Estatus Profesional", "Políticas Organizacionales" y "Autonomía". NAS, CNIS y TISS-28 se correlacionaron negativamente ( $p \leq 0,04$ ) con los siguientes componentes de trabajo: "Autonomía", "Estatus Profesional", "Interacción" y "Requisitos de la tarea". El trabajo en el turno nocturno definió independientemente el índice de IWS. Conclusión: Los resultados muestran bajos niveles de satisfacción en el trabajo del personal de enfermería, los cuales están relacionados con la carga laboral e influenciados por los turnos rotativos.

Fontova Almató Aurora (11), 2015 "Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario", con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales de un servicio hospitalario. Es un estudio descriptivo transversal. Respondieron 285 pacientes y acompañantes. La media de puntuación de la satisfacción global subjetiva con la visita fue de 7.6. El 88.8% de los usuarios recomendarían el servicio de urgencias a un familiar o amigo. En el modelo logístico final, la edad, el sexo y el optimismo fueron factores asociados a la satisfacción. También el control del dolor y el tiempo

de espera percibido fueron factores asociados a la satisfacción, observándose mayor satisfacción a mayor control del dolor y a menor tiempo de espera percibido hasta la visita médica. Sin embargo, la satisfacción laboral de los profesionales del servicio de urgencias es baja, siendo el agotamiento emocional y la realización personal los factores asociados a la satisfacción.

Cristiana Dias-Silveira et al (12) realizaron un estudio titulado "Gestión del equipo de enfermería: factores asociados a la satisfacción en el trabajo". El objetivo de este estudio fue identificar prioridades asignadas por equipo de enfermería relacionadas a factores asociados a satisfacción del trabajo y analizar la influencia de estos factores en la asistencia de enfermería en diferentes gestiones. Estudio descriptivo-transversal, con 239 miembros del equipo de enfermería de hospital privado en Rio de Janeiro. Se aplicó formulario relacionado con la satisfacción en el trabajo y los datos fueron analizados por el software Statistica y test de proporciones bicaudal. Se verificó igualdad en las prioridades asignadas por el equipo en las diferentes gestiones y similitud en la mayoría de los atributos en la tendencia de la distribución porcentual como: recursos materiales, salarios, relación con compañeros de trabajo/liderazgo, reconocimiento de la labor realizada y gustar de lo que haces. Compete a los gerentes y líderes encontrar alternativas que favorezcan la motivación, tales como: revisión de políticas internas, establecer planes de posiciones/incentivos, ofrecer feedback para empleados con objetivo de satisfacer expectativas, obtener mejoras en relaciones interpersonales, entre otras.

Navarrete Valero Carlos (13), 2015. "Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México" mayo 2015. Tiene

el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos e internos de todos los servicios que otorga una clínica de medicina familiar, así como la forma en que repercute la indiferencia o insatisfacción de los usuarios internos en el otorgamiento de su servicio. Es un estudio de tipo descriptivo en el cual se recolectaron resultados por medio de unos cuestionarios individuales, donde los parámetros de las contestaciones son los siguientes: muy satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho y muy insatisfecho. El 97.1% de los usuarios internos obtuvieron mayores resultados de usuarios indiferentes a muy insatisfechos otorgando un mal servicio a quienes solicitan su atención, llegando a la conclusión de que se debe establecer una supervisión permanente de todos los servicios para que se proporcione y se perciba una buena atención a los usuarios.

Johana Enyd Cifuentes Rodríguez y Fred Gustavo Manrique Abril (14) realizaron un estudio titulado "Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención". El objetivo del estudio fue evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia, durante el año 2011. Método: Estudio descriptivo, de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Se utilizó el Cuestionario Font-Roja, instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico spss Versión 15.0, se calculó el test de anova y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables. Resultados: Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (de: 0.23). Las

enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres. Se presentaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables, se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo. Conclusiones: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los enfermeros en relación con el género, la edad, la formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

Nava-Galán Guadalupe et al (15) realizaron un estudio llamado "Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud". Se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud, y calidad del cuidado que se brinda. Objetivos: establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. Material y métodos: estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de font roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Resultados: se obtuvo confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% es personal especializado, la calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y

compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Discusión: los resultados concuerdan con la literatura, promoción profesional y competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. Conclusiones: el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción; así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Mary Luz Contreras Contreras (16) realizó un estudio titulado "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013". El objetivo general de este estudio fue describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C. Metodología. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, la población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. A través del paquete estadístico SPSS versión 15.0 se definieron las medidas de tendencia central y otras medidas estadísticas de interés para el estudio, se describieron frecuencias y los porcentajes de todas las variables socio-demográficas y laborales, de igual forma, se calcularon medidas de tendencia central para describir los factores que determinan la satisfacción laboral de los sujetos de estudio Resultados. El grupo de estudio, estuvo conformado por profesionales de enfermería representados en su totalidad por el

género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

García Rodríguez Francisco Mario, Becerra Gálvez Ana Leticia, Lugo Gonzales Isaías Vicente, Reynoso Erazo Leonardo (17), 2013, "Satisfacción percibida por los pacientes oncológicos en relación con el personal médico", con el objetivo de evaluar la satisfacción percibida por los pacientes en relación con el comportamiento de un grupo de médicos del Servicio de Oncología del Hospital Juárez de México. Participaron 176 pacientes, 55,6% hospitalizados y 44.4% abordados en Consulta Externa. Se utilizó una encuesta de 18 preguntas con modalidad de respuesta dicotómica, se evaluaron tres elementos de la interacción medico paciente: información, atención y actitud. Los resultados indican que los pacientes evaluaron de manera positiva el trabajo de los médicos del Servicio de Oncología; sin embargo, los resultados revelaron que, cuando el médico no se presenta con el paciente y no resuelve sus dudas, se genera insatisfacción durante la consulta externa. En hospitalización, el tiempo de espera para la asignación de cama, la insuficiente

información y las inadecuadas revisiones médicas se perciben como principales motivos de insatisfacción.

Vargas Alarcón Dolores (18), 2013 “Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato Provincial de Pichincha”, como estrategia para una gestión de calidad, con el objetivo de identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo estos aportan a un análisis de los principios de gestión de calidad. Es un estudio de diseño descriptivo, analítico y transversal, cuya población de estudio fueron usuarios internos que laboran en los 12 centros de salud de Patronato Provincial de Pichincha, y usuarios externos escogidos aleatoriamente y que acudieron a recibir atención en los 12 servicios de Salud de Patronato Provincial de Pichincha. Se utilizó como instrumento una encuesta estructurada y elaborada específicamente para esta investigación. Encuestaron a 101 usuarios internos y 499 usuarios externos, encontrando el usuario interno un nivel de satisfacción general del 90% y el usuario externo el nivel de satisfacción fue de un 98%. No presentaron insatisfacción en las siguientes variables: confianza brindada, el respeto a sus creencias y su privacidad, la forma de cómo se resolvieron el problema y la satisfacción por la atención recibida.

### **2.1.2 Nacional**

Huaraz Estrada Rocío del Pilar (19) (2013) “Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención recibida en los consultorios externos del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins”, con el objetivo de determinar los factores organizacionales que condicionan en el

estrés laboral del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. El estudio es de nivel explicativo, tipo cualitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 84 enfermeros. La técnica fue la entrevista y el instrumento, el cuestionario. El 78% (66) no condiciona al factor conflicto de rol en el estrés laboral, el 22% (18) sí condiciona; en el factor ambigüedad de error, el 66% (55) no condiciona con el estrés laboral y 34% (29) sí condiciona. En el factor de sobrecarga de rol, el 54% (45) no condicionan el estrés laboral mientras que 46% (39) si condicionan. En el factor extra organizacional, el 75% (63) no condiciona en el estrés laboral, el 25% (21) sí condiciona en el estrés laboral. Por lo que se concluye que la mayoría de los enfermeros tienen evidencia de factores que no van a influir en el estrés laboral respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera al paciente de emergencia.

Zelada R, V (20) (2014) realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja – Lima, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población fue de 28 personas. Se usó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento; así también, una escala de Lickert modificada de satisfacción laboral validado por el Ministerio de salud en el 2002. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: de 28 personas, 68% tienen satisfacción baja y el 32% restante tiene satisfacción alta. En lo que respecta a condiciones físicas y materiales, el 61% manifestó satisfacción alta y el 39%, satisfacción baja. En relación a 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.

Lorena Meza Bazalar (21) , realizó un estudio llamado “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016”. El objetivo de su investigación fue determinar qué relación existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía. Metodología: Se utilizó con el fin de comprobar la hipótesis fue el método hipotético deductivo, el estudio corresponde al nivel relacional con diseño no experimental de corte transversal y prospectivo. La muestra estuvo constituida por 85 profesionales de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, a ellos se les aplicó los cuestionarios respectivos para evaluar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Resultados: La correlación de Spearman fue ( $r= 0,081$ ,  $p=0,460$ ). Conclusiones: la correlación es positiva, tomando como criterio la significancia al  $p<0.05$ , nos indica que no es significativa la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Alva E (7) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de

intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal e identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 36 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala modificada tipo Lickert. Resultados. Del 100%(36), 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17%(6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77%(28), condiciones físicas y/o confort 75%(27), políticas administrativas 71%(26), relaciones interpersonales 69%(25), desempeño de tareas 69%(25), desarrollo personal 64%(23), relación con la autoridad 62%(22) fue media. Conclusiones. La mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción media a baja; de igual modo en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan, son solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo.

Elizabeth Milagros Morales Carcelén (22), realizó un trabajo de investigación llamado "Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren. Essalud. 2016". El objetivo del trabajo fue conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 67

profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Resultados. Del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%); Se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal. Conclusiones: el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.2. Organización**

La organización es entendida fundamentalmente como el conjunto de recursos físicos, materiales y el potencial humano, así como la información, tecnología y equipo, que se estructuran para alcanzar objetivos predeterminados. No obstante, la amplitud del papel que esta desempeña y su importancia para la sociedad hacen imprescindible la profundización en varias dimensiones.

### **2.2.3. Enfoques sobre la Organización**

La organización es un atributo indispensable en la administración, entendida como el proceso cuyo resultado apunta a la solución de

innumerables problemas sociales mediante la acción cooperativa y racionalizada.

**La teoría de la administración**, cuyo pionero fue Henri Fayol, se distingue por el énfasis en la estructura, cuyas características son la definición de las funciones administrativas, división del trabajo, jerarquía, autoridad y equidad. (23) Henri Fayol propuso por primera vez que todos los administradores ejecutan cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar. Hoy en día, estas funciones se han resumido a cuatro: planeación, organización, dirección y control (24). Los seguidores de la teoría de Fayol están: Luther Gulick, Lyndall F. Urwick, James D. Money y Alan C. Reiley, entre otros.

**El enfoque conductual de la administración**, también llamado perspectiva de las nuevas relaciones humanas, da mayor prioridad al comportamiento de las personas, disminuyendo la importancia que se presentaba en las normas, procesos y funciones (23).

El comportamiento organizacional es la rama de la administración que investiga las acciones de la gente en el trabajo, tales como motivar, ordenar, dar confianza, trabajar con un equipo, manejar conflictos y otros. La investigación acerca del comportamiento organizacional da las claves necesarias para hacerlo de la mejor forma. (24). Se han generado dos corrientes a partir de este enfoque, el aspecto sociológico y aspecto psicológico.

Las teorías que estudian a fondo las organizaciones han señalado las perspectivas más claras en la experiencia humana: la económica, legal, política, entre otras. La teoría social pone de relieve la necesidad y el valor de la organización jerárquica, no solo en el sentido de la diferenciación vertical de autoridad y responsabilidad, sino también la cadena de autoridad, que, en gran medida, refleja la

organización formal, la misma que se mantiene en el tiempo dando algunos elementos de la identidad social de las empresas y con ello cierta estabilidad.

Existen, asimismo, algunos enfoques (25) que consideran a la organización como una tecnología porque representa la aplicación de conceptos y reglas que encausan energía hacia el incremento de la producción; tecnología que resulta cada vez más compleja, variada y demanda la especialización de talentos y habilidades humanas, maquinaria diferente y diseños de sistemas – hombre.

#### **2.2.4. Teoría de la motivación**

Frederick Herzberg (26) propone una teoría de la motivación laboral, la cual separa la satisfacción y la insatisfacción en dos tipos de la siguiente manera: un primer tipo que es el higiénico, también llamado extrínseco. Este se refiere al que causa que el trabajador se sienta insatisfecho. Los factores que están involucrados se localizan en el ambiente laboral, como en las políticas, en las relaciones interpersonales, el salario, la supervisión, las políticas, las condiciones ambientales y físicas del trabajo. Eliminar estos factores solo permitiría que el empleado no esté insatisfecho. Por otro lado, el segundo tipo es el motivador o intrínseco. Se refiere a los factores que causan satisfacción, en el empleado, con el cargo que ejerce; están relacionados con las tareas que realiza, con las bonificaciones que recibe, con el reconocimiento profesional y la promoción que incluye el crecimiento y desarrollo personal. Asimismo, involucra los deseos de autorrealización que posee el trabajador.

Herzberg (3) considera los siguientes factores en su teoría:

- 1) El salario, que es la remuneración fija que recibe el empleado por su servicio. Se incluyen los bonos y las recompensas por productividad.

- 2) La supervisión, que es la observación constante por parte del jefe inmediato.
- 3) Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, que son las diferentes interacciones entre los trabajadores.
- 4) La comunicación, la cual es la constante información brindada durante el proceso laboral.
- 5) Las condiciones ambientales y físicas, las cuales involucran la salud, la calidad de vida en el ambiente de trabajo y la seguridad.
- 6) Los beneficios laborales, que refieren a las remuneraciones adicionales a los sueldos fijos.
- 7) El mismo trabajo en sí, el cual involucra la variedad en las actividades, el nivel de dificultad y repetitividad de estas.
- 8) Las recompensas y reconocimientos, los cuales son incentivos, bonificaciones y felicitaciones (verbales o escritas) por el buen desempeño laboral.
- 9) La promoción, la cual representa una oportunidad para el trabajador de aumentar su nivel jerárquico dentro del lugar en el cual labora. Ello conlleva nuevas responsabilidades, desafíos y, por ende, un aumento salarial y mayores beneficios.

### **2.2.5. Teoría de Margaret Newman**

La teórica Margaret Newman refiere que el bienestar es estar en equilibrio en los patrones del ser humano y la enfermedad es la contra valencia entre ellos y el desequilibrio que altera el estado de la persona.

En opinión de Newman, la responsabilidad el ejercicio profesional de la enfermería es establecer una relación primaria con el usuario con el fin de identificar sus necesidades de asistencia sanitaria y facilitar

su capacidad de acción y de tomar decisiones. En este marco, resulta esencial la colaboración y comunicación con otras enfermeras y con el equipo multidisciplinario de salud. La estructura de la práctica profesional debe centrarse en mantener una relación directa y continua, mientras se requieran servicios y consejos de enfermería. Las personas que prestan esta asistencia primaria de forma directa y completa representan la visión que tiene Newman del rol de la enfermería profesional, se refiere a ellos llamándoles facultativos de la enfermería/gestores de casos, y los considera indispensables en el modelo integrador.

Con respecto a su teoría de la salud como ampliación de la consciencia y reconocimiento su propuesta es en cierto modo, radical e innovadora dentro de la filosofía de la enfermería, ya que contempla la salud como un campo humano unitario y dinámico, integrado en otro unitario mayor, Newman sostiene que el objetivo de la enfermería no es conseguir que las personas se sientan bien o impedir que caigan enfermas, sino ayudarlas a utilizar el poder con que cuentan en el camino hacia niveles superiores de consciencia. También afirma que la labor de enfermería no es intentar cambiar el patrón de otra persona, sino en reconocerlo como una información que describe la totalidad y lo relaciona con la esencia del todo. La enfermería pretende actuar como un complemento en el proceso de ampliación de la consciencia.

El rol de la enfermera es entablar contacto con la persona cuando se requieren nuevas reglas. Así, la enfermera se contempla como una mediadora que ayuda a los usuarios individuos, familias o comunidades a centrarse en el reconocimiento y aceptación de sus patrones. El modelo de Newman ha servido como marco teórico para estudiar los patrones de salud en mujeres de 60 años de edad. Los

resultados avalaron el modelo de Newman de la salud como ampliación de la consciencia.

Teorías del Curso de la Vida. Si las personas mayores desean experimentar satisfacción al final de la vida, han de completar con éxito las siguientes tareas:

- ✓ Adaptación al empeoramiento de la salud y a la disminución de la fuerza física.
- ✓ Adaptación a la vida de jubilado y a la disminución de los ingresos.
- ✓ Adaptación a la muerte del cónyuge, de los miembros de la familia y de otros seres queridos.
- ✓ Adaptación a formas de vida diferentes a las que ha estado acostumbrado.
- ✓ Adaptación a los placeres que acompañan al envejecimiento, como el mayor tiempo de ocio o jugar con los nietos.

Los objetivos del modelo consisten en lograr la calidad de la atención, optimizar la eficiencia de recursos, reducir los costos, mejorar los patrones de práctica, lograr la satisfacción del paciente y proveedores de atención y promover la colaboración multidisciplinaria. Los supuestos básicos para implementar el modelo de manejo de casos se basan en que:

- ✓ Los recursos de atención a la salud son finitos
- ✓ La atención a la salud debe partir de un plan estructurado multidisciplinario
- ✓ Los esfuerzos del equipo de colaboración, con actividades coordinadas entorno a resultados definidos centrados en el paciente, dan como resultado atención de calidad y costo-efectividad

- ✓ Los pacientes y familias tienen el poder a través de la toma de decisiones informada y participativa
- ✓ La responsabilidad por la atención óptima del paciente y empleo responsable de recursos son imperativos para las instituciones y proveedores
- ✓ La satisfacción laboral se incrementa en un medio de trabajo que permite autonomía (49).

## **2.3. Base Conceptual**

### **2.3.1. Satisfacción laboral**

Es importante definir qué es satisfacción laboral. Se define como un estado emocional positivo y placentero producto de cómo percibe una persona, subjetivamente, los diferentes acontecimientos y aspectos laborales presentes en su ambiente de trabajo. Influyen factores como el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, el personal laboral, entre otros (3).

### **2.3.2. Determinantes de la satisfacción laboral**

#### **2.3.2.1. Comodidades físicas o de infraestructura**

La comodidad refiere a aquellos elementos materiales o de infraestructura que permiten que el desarrollo de las actividades cotidianas sea más sencilla. Los aspectos de amplitud, calidad de ambiente laboral, disponibilidad de servicio forman parte de la comodidad laboral para el empleado (7).

Asimismo, en lo que respecta a salud, la escasez de equipos adecuados para la atención genera tensión e incomodidad en el personal. La ley de la enfermera peruano (27) indica que la

enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a agentes contaminantes y sustancias tóxicas; asimismo, debe contar con las condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

### **2.3.2.2. Beneficios laborales**

El sueldo que recibe un empleado es una compensación por la labor realizada. Son de gran importancia para el trabajador, puesto que son símbolos del status; permite mayor libertad en la vida humana y la adquisición de muchos otros valores. El dinero es aquel que puede brindar tranquilidad, seguridad, alimentación al empleado y a su familia; está claro que, mientras mayor sea la cantidad de dinero que gane, el nivel de satisfacción aumentará.

Cuando la remuneración no es justa con respecto al trabajo realizado, el trabajador se siente incómodo y puede variar su rendimiento de manera negativa, lo que afecta todo el entorno laboral. En los profesionales de enfermería, esta situación es muy común producto de las múltiples diferencias remunerativas y de horas de trabajo que existen en el sector salud (26).

Es así que el salario y las oportunidades que tiene un empleado de ser promovido son aspectos que, cuando mejoran, generan una mayor satisfacción en el trabajador (28).

### **2.3.2.3. Relaciones interpersonales**

Estas relaciones se refieren a la forma en la que interactúan las personas en el interior de una organización, o a la interacción del personal con los usuarios. El desarrollo de relaciones

interpersonales adecuadas permite la creación de confidencialidad, confianza, credibilidad, un sentimiento de empatía; es decir, se comienza a formar un equipo de personas unidas no solo por el factor empleo, sino también por aspectos individuales. Este grupo de personas presenta mayor comunicación, entendimiento, respeto y fortaleza para poder afrontar situaciones problemáticas. Asimismo, la ayuda mutua surge entre los miembros del equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el trabajo. De esta manera, cuando el personal se siente parte del equipo y se percata de que su participación en el mismo es importante, se sentirá satisfecho y cómodo al momento de ejercer sus labores (7). Las relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradables, más facilitan el mejor desempeño profesional.

#### **2.3.2.4. Estilos de autoridad**

Es el tipo de relación que tiene el trabajador con el jefe directo, e involucra la apreciación con respecto a sus labores. Es otro determinante la satisfacción del trabajador. Se considera que el éxito laboral está relacionado al grado de aceptación, o rechazo, por parte del jefe; por ende, la satisfacción laboral también guarda relación con la interacción con el jefe.

Entre los estilos de liderazgo o autoridad más usados están el autoritario, el liberal y el participativo. Con respecto a este último, se sabe que la participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor (7), pues genera que el empleado considere valiosas las actividades que realiza. Es por ello que Krichkaew (29) (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o

supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción.

### **2.3.3. Calidad de atención en salud**

Ricardo Galán, luego de un análisis sobre los sistemas de salud, expresa que el concepto de calidad se refiere al conjunto de atributos o características que debe reunir la asistencia para resolver los problemas de los usuarios y procurar el mayor número de años de vida saludables y a un costo viable para estos y el sistema (30). Se otorga relevancia a las condiciones que debe reunir la planta física, la pericia de los profesionales, la accesibilidad geográfica, temporal, cultural y económica de los servicios, la suficiencia de tecnología tanto dura como blanda. Asimismo, en el orden interpersonal, destacan la necesidad del trato cortés y comprensivo, la preocupación por la integralidad de la atención en el sentido de orientar las acciones no solo a la satisfacción de las necesidades básicas en el orden biológico, sino también aquellas de orden emocional o en general psicosocial.

Concepto de calidad en el sector salud: significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios (31). En otras definiciones, se refiere a la calidad de la atención médica como el otorgar atención médica al paciente con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas (32).

Una atención con calidad debería concluir, invariablemente, con la satisfacción de los usuarios (paciente y familiar), con los resultados

de la atención y con la calidad de los servicios recibidos. Para lograr esta satisfacción, se debe tener en cuenta la accesibilidad de los servicios, la oportunidad de la atención, en cuanto a tiempos de espera y diferimientos; la congruencia de las instalaciones con los servicios que se requiere otorgar, la suficiencia y capacidad profesional del personal, con el nivel de atención que se requiere otorgar y la suficiencia de los recursos materiales para otorgarla. El usuario espera que la atención no sea interrumpida, que el trato sea personalizado y amable, y el mobiliario cómodo. Por sobre todo, el usuario espera que se satisfagan sus necesidades de salud.

Un elemento fundamental para que los servicios se puedan otorgar con calidad es la satisfacción de las expectativas del trabajador con el desempeño de su trabajo, en función que se disponga de los recursos para otorgar la atención con calidad, de que se le otorgue el reconocimiento que corresponda, que la remuneración sea congruente con la magnitud, calidad y complejidad del trabajo realizado; que existan oportunidades para su capacitación y superación, posibilidades de ascenso en función del servicio civil de carrera y de que exista seguridad en el puesto (33). Los propósitos de una atención de calidad deberán guardar una estrecha congruencia con la misión y la visión de la institución y del servicio; estos propósitos deberán estar centrados en el paciente y dirigidos a satisfacer sus necesidades de salud, sus expectativas y ser congruentes con las circunstancias del entorno.

#### **2.3.4. Satisfacción del usuario como expresión de calidad en el servicio.**

La medida en que el paciente o el usuario de un determinado servicio siente que fueron satisfechas sus expectativas o resuelto su

problema es un indicador de la calidad de los procesos seguidos para brindarle un determinado producto o servicio, existiendo un nexo ineludible entre lo que se espera recibir y lo que realmente experimentó recibir. Tampoco se puede obviar que, en esta relación, intervienen una serie de elementos propios de la subjetividad por el simple hecho del papel que juegan las percepciones.

No obstante, Graciela Sosa y otros (34) han reconocido que todo directivo y personal asistencial debe ser consciente de que, en materia de calidad, no es tan importante lo que uno crea estar dando sino lo que el paciente considera estar recibiendo. Por ello, la verdadera evaluación de calidad ha de conjugar lo observado según estándares predeterminados con la evaluación de la calidad percibida desde el usuario.

### 2.3.5. Dimensiones de la calidad

Jurán y Deming (35) tanto como Galán (30) y Donabedian (35) , mencionan una serie de atributos que se pueden agrupar en 3 grandes dimensiones:

**a) Dimensión Técnica:** Comprende aquellos atributos directamente vinculados a la calidad de los resultados de la atención, permitiendo su medición o valoración y son:

Eficacia:	Medida en que las intervenciones realizadas resuelven los problemas del paciente, desde calmar el dolor hasta realizar una intervención quirúrgica.
Oportunidad:	Grado en que el problema de salud o de otra naturaleza asistencial o

	administrativa es resuelto en el momento que la persona lo requiere.
Precisión:	Grado en que el problema de salud se resuelve evidenciando competencia profesional y/o técnica.
Seguridad:	Medida en que la asistencia del paciente no le aumenta paralelamente los riesgos.
Continuidad	Si en la jornada de cuidado diario o mientras dura la estancia, todos los profesionales asisten al paciente en sus necesidades y/o problemas.
Integralidad	Medida en que la asistencia del usuario comprende todas las esferas de la existencia: Física – sicosocial y espiritual.

#### **b) Dimensión Interpersonal o humana**

Dada por aquellos atributos que evidencian trato respetuoso y considerado, comunicación suficiente y clara ayuda eficaz ante las dificultades y apoyo emocional según el impacto de la enfermedad y el tratamiento o las respuestas humanas del paciente y familia a su nueva realidad.

#### **c) Dimensión del entorno o de la aceptabilidad**

Comprende una serie de aspectos que hacen del ambiente donde permanece el paciente más o menos agradable, facilitando el descanso y la comunicación con sus familiares y amigos, la limpieza de las instalaciones y la ausencia de peligros de sustracciones o caídas, así como cierta comodidad, privacidad y/o calidez de la decoración, servicios higiénicos y

otras facilidades humanas deseables, por mínimas que éstas sean.

En un sentido sinóptico, cuando se habla de calidad de la atención en salud, se espera que la asistencia pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber establecido un balance entre las ganancias y pérdidas que acompañan el proceso de la atención tanto para el usuario como para el sistema (36). Ha surgido así la necesidad de evaluar aspectos sustantivos del proceso productivo en salud a fin de proteger y proporcionar satisfacción tanto al usuario interno como al externo.

#### **Dimensiones de la calidad del servicio:**

El usuario de los servicios de salud tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad. El primer nivel es el de las necesidades o expectativas básicas en el cual los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, revestida de competencia, cortesía, educación, honestidad, credibilidad, seguridad y con resultados adecuados a los tratamientos. Luego, en el segundo nivel se sitúa el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, adecuada comunicación y una implicación personal en los aspectos humanos del cuidado. Por último, el tercer nivel es el de la buena apariencia física de las instalaciones y del personal así como una relación costo-beneficio favorable (37).

#### **2.3.6. Estructura organizativa**

La estructura organizativa se refiere al entramado de puestos de trabajo y departamentos que orientan la conducta de los individuos y grupos hacia la consecución de los objetivos de la organización.

P. Crosby y otros afirman que, sin una estructura sensible y comprometida, no es posible alcanzar la deseada calidad y satisfacción de los usuarios; 22% de las compañías en EE.UU. reconocen incorporar las expectativas de los clientes en el diseño de nuevos productos y servicios, mientras que, en Japón, lo hacen el 58% de las empresas (38) .

Es aceptado por tanto que los directivos reconocen la escasa sensibilidad y flexibilidad requerida para hacer frente a los cambios sociales o del mercado, por lo que la estructura organizativa tiene relevancia para los resultados así como la función de organizar tiene que ver con las decisiones que toman los directivos; si la estructura organizativa es coherente con los planes y estrategias adoptadas y el diseño organizativo cumple reglas básicas como la unidad de mando, la delegación y la comunicación multidimensional, entonces será posible superar dificultades, introducir innovaciones, evaluar y retroalimentar los procesos de trabajo.

### **2.3.9. Diseño de organización**

El diseño comprende el proceso por el cual los gestores desarrollan una estructura organizativa que representa los cimientos sobre los que se rige y funciona la organización; dado que ésta se determina a través de la especialización del trabajo, la delegación de autoridad, la departamentalización y el alcance del control, el diseño de la organización implica coordinar estas dimensiones y decidir de qué manera la organización se centralizará o especializará, entre otras decisiones.

Entre los modelos que más han aportado elementos para comprender y actuar en la organización, se tienen los siguientes.

### **2.3.9.1 El modelo mecanicista**

Consiste en la organización rígida que pretende alcanzar altos niveles de producción y eficiencia a través de alta reglamentación, trabajos especializados y autoridad centralizada. Max Weber señaló las características fundamentales de este modelo:

- ✓ Tareas divididas y altamente especializadas
- ✓ Cada tarea esta normatizada
- ✓ Cada miembro de la Organización es responsable ante un solo gestor
- ✓ La empresa tiene carácter impersonal y los gestores guardan distancia social con los empleados
- ✓ El ascenso debe basarse en calificaciones técnicas

### **2.3.9.2 El modelo orgánico**

En él se pretende maximizar la flexibilidad y la adaptabilidad; propende a una utilización más intensa del potencial humano, disminuye el interés por la especialización del trabajo, el estatus y el rango, las relaciones horizontales y laterales revisten en este modelo tanta importancia como las relaciones verticales.

Según este modelo la persona tiene el ambiente propicio para el trabajo y les infunde una sensación de valía e importancia personal; así los gestores estimulan y motivan al personal a realizar su potencial humano y profesional,

la departamentalización se basa en el producto y en los clientes en lugar de centrarse en las funciones.

Esencialmente, el modelo orgánico describe una organización más humana, pone de relieve que una buena estructura es la que permite hacer un buen trabajo.

### **2.3.10. La Organización matricial**

Combina una serie de ventajas y pretende eliminar los inconvenientes de los modelos anteriores. Se caracteriza por un entramado transfuncional con múltiples líneas de autoridad y distribuye el personal en equipos para realizar actividades específicas en un tiempo determinado.

La línea de mando en este caso es dual y no singular, permite acelerar la innovación en cada equipo si las personas asumen la responsabilidad primaria por su sector, usan plantilla especializada de personal y liberan a la dirección para los asuntos estratégicos, a condición de no ser muy frondosas.

### **2.3.11. La Organización integral**

Se visualiza en los tiempos modernos como equipos ligeros, sensibles, flexibles y sobre todo competitivos Crosby denomina Organizaciones en culminación, que se caracterizan porque:

- ✓ El liderazgo dicta políticas con el consentimiento de los gobernados, es participativo.
- ✓ El direccionamiento parte de una comunicación clara que todos visualizan y comprenden: Identificación.

- ✓ Existe en todas disponibilidades permanentes para el aprendizaje gracias a la autonomía y disponibilidad de información.
- ✓ La medición del rendimiento o la productividad se basa en una cultura de consideración y respeto tanto como los resultados esperados por el usuario.
- ✓ La Organización abriga el propósito de ayudar a los individuos a alcanzar la excelencia en todos los aspectos de su vida.

Las organizaciones completas son estructuras sensibles comprometidas con la calidad.

### **2.3.12. La Organización inteligente**

Es aquella donde se trabaja sobre la globalidad de la empresa, donde la gente supera la visión fragmentada y expande continuamente su aptitud para crear los resultados que desea. Se cultivan nuevos patrones de pensamiento y todos se esfuerzan continuamente por aprender a aprender en conjunto, porque se asume que esta será la única ventaja competitiva sostenible (39).

### **2.3.13. Factores organizativos en el campo de la atención de la salud.**

La Organización internacional del trabajo (OIT) refiere a la salud como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) y macro (social) (3). Si se toma en cuenta el aspecto social, la salud laboral hace referencia a un ambiente laboral adecuado, en el cual los empleados puedan trabajar dignamente. Existen 3 aspectos fundamentales sobre las condiciones de trabajo: condiciones medio ambientales, condiciones físicas y organizativas. Es este último aspecto el que será foco de

estudio, ya que influye de manera directa en la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería al momento de ejercer sus actividades laborales.

Los factores organizativos son el conjunto de elementos tecno estructurales y de relaciones humanas que caracterizan a una organización facilitando o entorpeciendo el logro de determinados objetivos institucionales y determinando el tono de las interacciones para con los clientes internos y externos, en la actualidad determina además la competitividad alcanzada en el ramo. Factores relevantes en la atención de salud son los siguientes:

- **La infraestructura y el equipamiento**

En nuestros días, la complejidad de las enfermedades amerita medios de diagnóstico complejos, tecnología de punta y la confluencia de alternativas especializadas, que sin embargo por sí mismas no pueden garantizar la eficacia deseada.

En la actualidad, los Institutos especializados debe contar con ambientes amplios y seguros, iluminación adecuada regida por las normas técnicas del MINSA.

- **Potencial humano**

La calidad y suficiencia de personas preparadas es indispensable para resolver los problemas de salud tanto a nivel de diagnóstico cuanto en el cuidado humano, por lo que la selección y distribución del personal, según criterios técnicos, guarda relación con la calidad de las prestaciones, la seguridad de personal y pacientes, la continuidad de la atención, así como la presencia de actitudes empáticas y cercanas al paciente.

Siendo un aspecto medular, merece poco interés de las autoridades siendo la reglamentación para contratar nuevo personal muy rígido

y al no satisfacer las demandas del paciente y la familia crean fuentes de insatisfacción. Los cambios en la complejidad de la asistencia a lo largo de la historia han variado radicalmente la demanda de un gran número de personal de todo tipo y en diversos horarios, además del requerimiento de sus calificaciones y procesos de capacitación para mantener un perfil acorde a las características del usuario demandante de atención y de la tecnología inmersa en la misma.

### **Tipos de atención de enfermería:**

- Atención directa: debe basarse en las necesidades físicas, emocionales, sociales, culturales, espirituales del paciente que van a determinar los procedimientos de enfermería necesarios, y las necesidades de enseñanza en salud.
- Atención indirecta: son las actividades que desempeña el personal profesional, lejos de la cama del paciente, pero en beneficio de los mismos y para su bienestar, por ejemplo: tareas administrativas, preparación de medicamentos, trámites documentarios, comunicaciones.

### **Índice de atención de enfermería**

Es el tiempo promedio en horas de atención que se brinda a la persona usuaria, en un servicio hospitalario, en un periodo de 24 horas.

### **Cuidado de enfermería según grado de dependencia**

*Grado de dependencia:* consiste en la categorización de atención, basado en la valoración de las necesidades de las personas usuarias que permite determinar las horas necesarias para el cuidado de enfermería en un periodo de tiempo (40). Los resultados del proceso de evaluación van a determinar la clasificación de pacientes según el grado I, II, III, IV de dependencia de enfermería.

En cualquiera de los sistemas de clasificación, generalmente hay de tres a cinco categorías de atención que van desde un mínimo o autocuidado hasta la terapia intensiva. El número apropiado de categorías para cualquier situación dependería del grado de precisión requerida y la diversidad de los requisitos de atención de los pacientes.

Los grados de dependencia que se viene aplicando, actualmente, en las áreas asistenciales de los establecimientos de salud son los siguientes:

- Grado I o Asistencia Mínima: Se refiere a la persona que puede valerse por sí mismo, competente con factores de riesgo mínimo, en pre diagnóstico, pre operatorio, convaleciente, deambula, requiere de auto cuidado universal con asistencia de enfermería orientada a la educación en salud y estabilidad emocional, bajo la supervisión general de la enfermera.
- Grado II o Asistencia Parcial: Se refiere a la persona que puede valerse por sí mismo pero con ciertas limitaciones, mediano nivel de competencia, con factores de riesgo medio, requiere ayuda parcial, con enfermedad crónica compensada, con alteración parcial de las funciones vitales, en pre y post operatorio inmediato en cirugía de baja complejidad, con medicación oral y/o parenteral máximo cada 6 horas, uso de equipos de rehabilitación y confort,
- Grado III o Asistencia Intermedia: Referido a la persona con factores de riesgo de prioridad mayor mediana, no participa en su cuidado, crónico inestable, agudo, requiere de valoración continua y monitoreo, alteración significativa de signos vitales, con medicación parenteral permanente y tratamiento frecuente

con o sin cirugía de mediana complejidad. Puede o no tener usos de aparatos especiales de soporte de la vida

- Grado IV o Asistencia Intensiva: Persona críticamente enfermo, inestable con compromiso multiorgánico severo, con riesgo inminente de su vida o su salud, inconsciente, puede requerir sedación y/o relajación, necesita intervención terapéutica no convencional, con tratamiento quirúrgico especializado, demandante de cuidados de enfermería por personal altamente calificado, requiere valoración, monitoreo y cuidado permanente.
- Grado V o Asistencia Muy Especializada: Personas sometidas a trasplante de órganos como corazón, hígado, riñón, médula ósea, pulmón, que requieren cuidados muy especializados, en unidades especiales, equipos y tratamiento sofisticado (41).

La Gestión de los servicios de enfermería prevé, en su plan de acción, la dotación del recurso humano, el control y evaluación del desempeño, así como la productividad de los servicios de enfermería.

La evaluación del desempeño del personal de enfermería es responsabilidad de la gestora de los servicios de enfermería y está orientado al logro de los objetivos del servicio, así como a promover el desarrollo del personal a cargo.

La prestación de los servicios de enfermería estará basada en estándares y guías de atención, y la evaluación de la calidad de la prestación será a través de los indicadores previamente establecidos.

Los miembros del servicio de enfermería son responsables de formular, revisar y actualizar los objetivos del servicio, los sistemas de trabajo, la asignación de funciones, las normas de atención de enfermería y la provisión de materiales y equipos.

Toda unidad orgánica de enfermería contará con normas escritas de los procedimientos administrativos institucionales y del cuidado de enfermería tales como: administración del recurso humano, del manejo y control de recursos materiales, del funcionamiento de los sectores de trabajo, de los registros de enfermería, que guíen y faciliten el cuidado enfermero a los usuarios (42).

### **Volumen de trabajo y duración de la Jornada.**

La carga laboral, en centros asistenciales de salud, difiere radicalmente de aquella en áreas donde el objeto de trabajo no es el hombre. En la atención sanitaria, el número de recursos necesarios y el personal están en función del hombre necesitado de ayuda y esto supone no solo el establecimiento de un diagnóstico, sino el acercamiento, la actitud de escucha, la comunicación comprensiva, paciente y reiterativa. Asimismo, involucra una actitud empática en tanto se le realiza un determinado examen y/o procedimiento.

Esta realidad demanda un número de enfermeras, médicos, y todo tipo de personal acorde a estándares internacionales dados por los grados de dependencia del paciente a la atención de enfermería. Es indispensable, para este grupo de profesionales, no prolongar la jornada laboral más allá de las 6 horas diarias y/o 36 horas semanales (27).

### **Estilo directivo y dinámica de trabajo**

Múltiples estudios y en distintas etapas de la historia demostraron la estrecha relación entre el estilo de conducción de los líderes en puestos directivos, la forma de motivar y transmitir la visión de los

que se desea llegar a ser como organización y la voluntad de los seguidores y su producto.

Tras el desarrollo de diversas teorías de liderazgo, Peter Drucker (43) afirma que el líder del futuro será aquel que logre integrar 3 dimensiones esenciales en el proceso, el liderazgo de sí mismo, la dimensión social del líder y la dimensión trascendental o de la productividad y reconocimiento alcanzado en el conjunto de cambios que toda organización y sociedad requieren.

Peter Senge yendo más allá manifiesta que el liderazgo del Siglo XXI exige la práctica de nuevos Modelos Mentales y el aprendizaje en equipo (39), como única forma de llevar adelante objetivos significativos, amplios y responsablemente compartidos y que las organizaciones que realmente alcancen esto, serán eficientes y competitivas en un entorno en permanente cambio.

### **Tecnología dura, blanda e híbrida**

Gracias a la internacionalización de la economía y el gran adelanto científico, muchos problemas de salud encuentran solución o, en algunos casos, alivio sistemático accesible para las dolencias crónicas o incurables, lo que implica mayor calidad de vida.

Una oferta de servicios de salud de calidad es proporcional a la disponibilidad de equipos para ayuda diagnóstica, tratamiento, medidas de cuidado y rehabilitación, entre otras. No sólo se ve beneficiado el paciente sino también el personal, en la medida que encuentra mayor funcionalidad en el desarrollo de los procesos de atención.

Asimismo, es indudable la relación entre la calidad y suficiencia de la tecnología y el adecuado control de los riesgos laborales de tipo biológico, ergonómico o emocional; juega un papel fundamental en el grado de ausentismo, conflictividad, productividad y calidad de los procesos y resultados de la asistencia con la consecuente insatisfacción laboral y de los usuarios (44).

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Calidad**

Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

### **Potencial humano**

Se define como la capacidad que tiene una persona de realizar actividades. Es el potencial que tiene una persona en su interior y este puede ser entrenado y mejorado.

### **Satisfacción laboral del profesional de enfermería**

Es la respuesta expresada por el personal de enfermería sobre la sensación de bienestar que percibe en las labores que realiza.

### **Carga de trabajo**

Podemos definir la Carga de Trabajo como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral (45).

### **Relaciones interpersonales**

Se refiere a la interacción del personal al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios.

### **Facilidades horarias**

Se refiere a las facilidades que tiene un trabajador para poder ausentarse de sus labores en una situación de emergencia familiar o por motivos de fuerza mayor conversados con su autoridad.

### **Relación con la autoridad**

Es la apreciación valorativa que realiza el empleado de su relación con el jefe directo y respecto a sus labores cotidianas.

### **Liderazgo Participativo**

El líder democrático es el que toma la última decisión. Los líderes invitan a otras personas que integran el equipo a que contribuyan durante el proceso de toma de decisión.

### **Liderazgo Autoritario**

El liderazgo autocrático es una forma extrema de liderazgo transaccional, en las que los líderes tienen un poder absoluto sobre los trabajadores.

### **Liderazgo de libre albedrío**

Es el estilo donde el líder delega toda la autoridad a sus seguidores, dejando así de asumir las responsabilidades mientras que los seguidores obtienen su propia motivación, guía y control alcanzando así una mayor independencia operativa.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### **Hipótesis general:**

**H1:** Los factores organizativos están relacionados con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería respecto a la carga laboral, las facilidades horarias, estímulos, reconocimientos y estilos de liderazgo administrativo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2018.

**H0:** Los factores organizativos no están relacionados con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería respecto a la carga laboral, las facilidades horarias, estímulos, reconocimientos y estilos de liderazgo administrativo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2018.

##### **Hipótesis específicas**

**H1:** A menor carga laboral, mayor nivel de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN

**H0:** A mayor carga laboral, mayor nivel de insatisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.

**H1:** A mayor facilidad horaria, mayor nivel de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.

**H0:** A menos facilidades horarias, mayor nivel de insatisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.

H1: A mayores estímulos y reconocimiento, en el desempeño laboral, mayor satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.

H0: A menores estímulos y reconocimiento, en el desempeño laboral, mayor insatisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.

H1: A buen estilo de liderazgo administrativo, mayor satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.

### 3.2. Definición de variables

**Variable Independiente (VI):** Factores organizativos: es un atributo indispensable en la administración, entendida como el proceso cuyo resultado apunta a la solución de innumerables problemas sociales mediante la acción cooperativa y racionalizada.

**Variable Dependiente (VD):** Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería.

### 3.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Factores organizativos de la Institución	Es un atributo indispensable en la administración, cuyo resultado apunta a la solución de problemas sociales mediante la y estilo directivo de la organización	Carga laboral	- Recursos Físicos - Tiempo asignado	Nominal
		Facilidades horarias	- Facilidades horarias para estudios - Facilidades horarias para situaciones de urgencia - Facilidades horarias para situaciones sociofamiliares - Límites para cambio de turno	Nominal
		Estímulos y reconocimiento del desempeño laboral	Felicitación oral Felicitación escrita Diploma de reconocimiento Oportunidad de ser promovido	Nominal
		Estilo de liderazgo administrativo	Participativo De rienda suelta Autoritario.	Nominal
Satisfacción laboral	Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, que están ligadas a	Extrínsecos	Sueldo Supervisión Beneficios laborales Compañeros de trabajo Comunicación Condiciones ambientales y físicas	
		Intrínsecos	-trabajo en sí	Ordinal

	factores motivacionales como los Extrínsecos e Intrínsecos		- recompensas y reconocimiento - promoción	
--	--	--	--	--

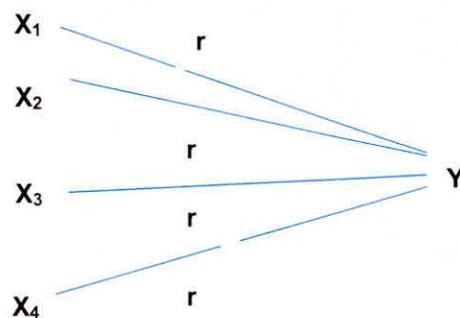
## CAPITULO IV

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 4.1. Tipo y diseño de investigación

Es un estudio de tipo descriptivo, correlacional según el alcance de los resultados y según el tiempo de ocurrencia prospectivo. Dado que la información se recogerá en un solo momento el estudio es de corte transversal.

En el estudio se relacionó las variables: Factores organizativos y satisfacción laboral del personal profesional del INEN-2018, que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en particular. Este estudio consiste en evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y después cuantifican y analizan la vinculación.



Dónde:

M = Muestra

X = Factores Organizativos:

X1 Carga laboral.

X2 Facilidades Horarias.

X3 Estímulos y reconocimiento de desempeño laboral

X4 Estilo de Liderazgo administrativo.

Y= Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería

r = Relación entre variables

#### 4.2. Método de investigación

EL método Hipotético Deductivo conduce a las investigaciones cuantitativas, lo que implica que de una teoría general se deriven ciertas hipótesis, las cuales posteriormente son probadas contra observaciones del fenómeno en la realidad.

#### 4.3. Población y muestra

La población estuvo conformado por todo el personal profesional de enfermería del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en un total de 423 licenciadas en enfermería.

El presente trabajo de investigación cuento con la muestra según siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

**n** = El tamaño de la muestra que queremos calcular

**N** = Tamaño del universo

**z** = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss:

Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

**e** = Es el margen de error máximo que admito (5%)

**p** = Probabilidad de éxito (0.5)

**q** = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{423 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(180 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 202$$

Formula corregida

Donde:

$$n = \frac{n}{1 + n/N}$$

$$n = \frac{202}{1 + 202/423}$$

$$nf = 137$$

Criterios de Inclusión

Licenciadas(os) en enfermería que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.

Licenciadas(os) en enfermería que tengan laborando como mínimo 6 meses en el INEN.

Criterios de Exclusión

**Licenciadas(os) en enfermería que se desempeñen en el área administrativa.**

Licenciadas(os) en enfermería que se encuentren de vacaciones, de licencias, descansos médicos prolongados, destacados y pasantía.

Licenciadas(os) en enfermería que no aceptan participar del estudio.

#### **4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

El estudio se llevó a cabo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en el periodo 2018 en los servicios de centro quirúrgico, hospitalización, ambulatorio y servicios de cuidados críticos

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó dos cuestionarios un cuestionario sobre satisfacción laboral, que cuenta con 38 ítems validado y modificado para España por Montoya M.J, Titulado "Evaluación de la Satisfacción Laboral y Valor Percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Cabal" de Madrid en el año 2014. Para esta investigación las investigadoras modificarán y adaptarán algunos ítems en primer lugar se eliminará el factor político y administración, por no ser de interés de la investigación. Asimismo, constará de dos partes: datos sociodemográficos y satisfacción laboral; con sus dos dimensiones:

Extrínseca que cuenta con un total de 26 ítems, distribuidos en sueldo del 1 al 4; Supervisión 5 al 8; beneficios laborales del 9 y 10; compañeros de trabajo del 11 al 14; comunicación del 15 al 18 y condiciones ambientales y físicas del 19 al 24 ítems y la intrínseca con un total de 14 ítems; distribuidos en trabajo en sí del 25 al 29, recompensas y reconocimiento del 30 al 33, promoción del 34 al 38 ítems; haciendo un total de 38 ítems.

Cada ítem cuenta con 5 posibilidades de respuesta tipo Likert modificado, con el siguiente puntaje: "Totalmente de Acuerdo" = 5, "De acuerdo" = 4, "Indeciso" = 3, "Desacuerdo" = 2, "Totalmente

desacuerdo" = 1. Los ítems negativos su calificación será en sentido contrario.

Para clasificar la satisfacción laboral se aplicará la escala de estatinos en alto, medio y bajo.

Validación: Por ser el instrumento aplicado en Madrid en una muestra de características laborales diferentes a la del presente estudio y modificado por las investigadoras, será sometido a juicios de expertos con la participación de 10 profesionales de la salud médicos (2), enfermeras (7) y psicólogo (1), para obtener una validez de constructo, contenido y criterio. Para luego aplicar una prueba piloto en 10 enfermeras profesionales de otra institución de salud que no formen parte de la muestra, que tengan las mismas características y situaciones reales de accesibilidad, nivel de atención y distribución del servicio de emergencia.

El segundo cuestionario mide los factores organizativos consta con 12 preguntas, instrumento utilizado por tesista: Rina María Flores Felipe con su tesis titulado "Factores organizativos asociados al síndrome burnout en el personal de enfermería de salud mental. Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2017", este instrumento fue modificado las preguntas de acuerdo a la realidad del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, con sus cuatro dimensiones: Carga laboral de la pregunta 01 al 03; Facilidades horarias de la pregunta 04 al 07; Reconocimiento y estímulos de preguntas de 08 al 11 y Estilos de liderazgo administrativo la pregunta 12.

Procedimiento de recolección de datos:

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se presentará el estudio al comité de revisión de la facultad de enfermería.

- Posterior a este se solicitó la autorización a la institución del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Las investigadoras se reunieron para homologar criterios acerca de la aplicación de la investigación.
- Se coordinará con la jefa de los diferentes servicios para informarle sobre la investigación, propósito, metodología de participación y para la identificación de la unidad muestral.
- Se realizará el listado de las enfermeras(os) que participarán en el estudio, según los criterios de inclusión y exclusión
- La aplicación del Instrumento durara un tiempo de 10 \_ 15 minutos.
- Se les agradecerá por su participación.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

Después de recolectar los datos, se procedió a clasificarlos y codificarlos en una tabla de códigos con ayuda de paquetes informáticos como el Stata versión 14 para su mejor comprensión. Para el análisis, dada la naturaleza de las variables, se hará primero el análisis descriptivo y luego el análisis estadístico inferencial para determinar el grado de relación entre las variables mediante el estadístico chi-cuadrado.,

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos

Tabla N° 5.1.

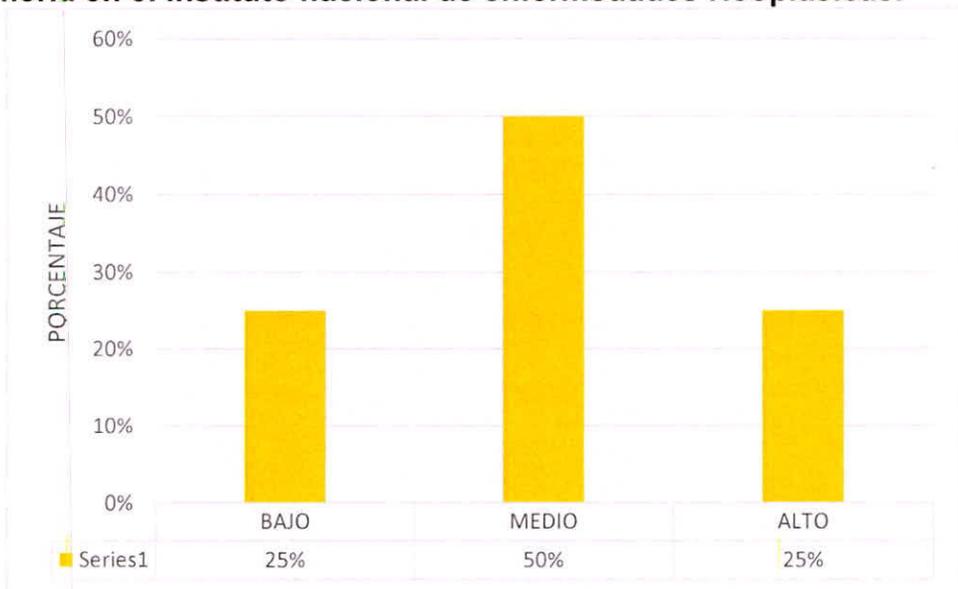
Niveles de satisfacción extrínseca del personal profesional de enfermería en el Instituto nacional de enfermedades Neoplásicas.

SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA	N°	%
BAJO	35	25%
MEDIO	68	50%
ALTO	34	25%
	137	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.1.

Niveles de satisfacción extrínseca del personal profesional de enfermería en el Instituto nacional de enfermedades Neoplásicas.



Se puede observar que la mayoría no presenta ni baja ni alta satisfacción, lo que puede interpretarse como cierta indiferencia hacia los factores extrínsecos. El porcentaje de baja y alta satisfacción es similar. En general, no hay índices de que el personal, en su mayoría, se sienta satisfecho laboralmente.

Tabla N° 5.2

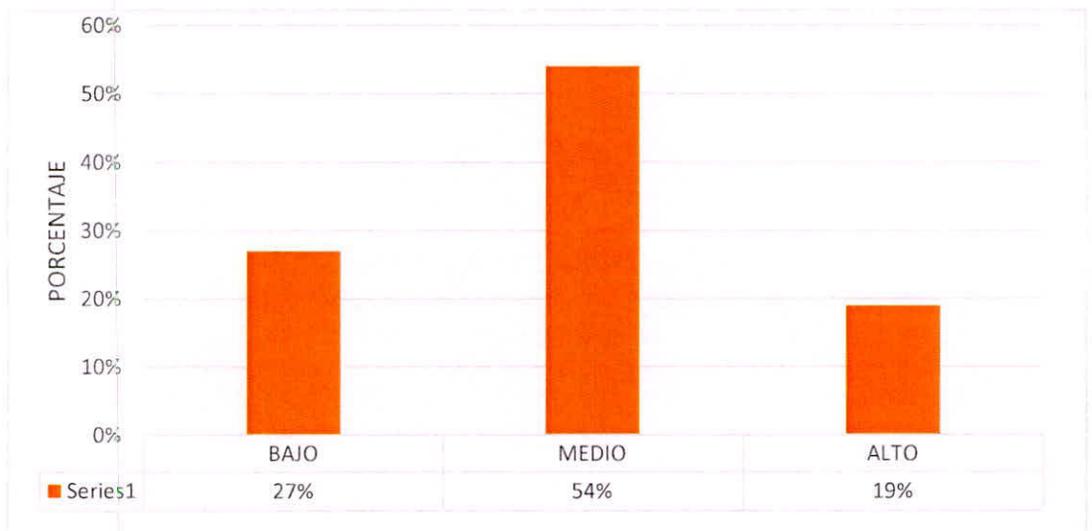
Niveles de satisfacción intrínseca del personal profesional de enfermería en el Instituto nacional de enfermedades Neoplásicas.

Fuente: Elaboración propia

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	N°	%
<b>BAJO</b>	37	27%
<b>MEDIO</b>	74	54%
<b>ALTO</b>	26	19%
	137	100%

Gráfico N° 5.2

Niveles de satisfacción intrínseca del personal profesional de enfermería en el Instituto nacional de enfermedades Neoplásicas.



Según el gráfico, la mayoría del personal se muestra indiferente con respecto a los factores intrínsecos de su ambiente laboral. El nivel de alta satisfacción es bajo en relación a la población del estudio, y es cercano, pero menor, al porcentaje de baja satisfacción.

Tabla 5.3.

Niveles de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Instituto nacional de enfermedades Neoplásicas de acuerdo a características sociodemograficas

CARACTERISTICAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN			p
	BAJO	MEDIO	ALTO	
<b>Número de hijos</b>				
0-1	21	7	15	0.035
2-3	7	55	4	
+3	0	0	2	
<b>Años de servicio</b>				
1-10 años	18	66	13	0.03
11-20	9	13	7	
21-30	1	7	2	
<b>Servicio donde labora</b>				
C. Qco	5	14	1	0.047
Hospitalización	14	32	8	
ambulatorio	2	6	6	
Críticos	7	36	6	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla N° 5.3 muestra que aquellas personas con 1 hijo se sienten mucho más satisfechas, sea cual sea el nivel, que las que tienen más de 1. Asimismo un alto porcentaje de profesionales de enfermería se encuentran medianamente satisfechas cuando tienen de 1 a 10 años de servicio; a más años de servicio, menor nivel de satisfacción laboral y las enfermeras se sienten medianamente satisfechas en los servicios críticos y hospitalarios.

## 5.2 Resultados inferenciales

Tabla 5.4.

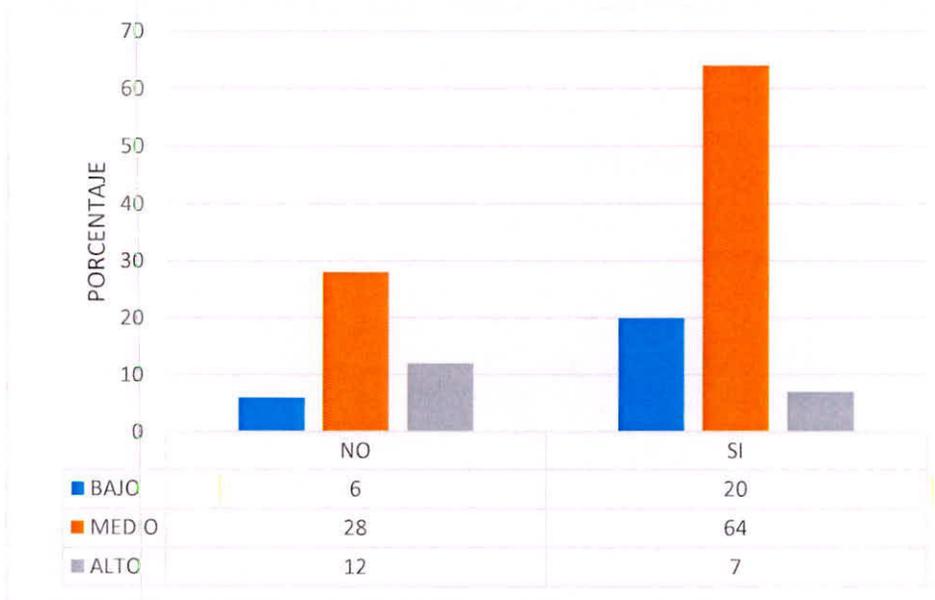
Niveles de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en relación a la carga laboral

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	CARGA LABORAL		TOTAL	<i>p</i>
	NO	SI		
BAJO	6	20	26	0.01
MEDIO	28	64	92	
ALTO	12	7	19	
<b>TOTAL</b>	46	91	137	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.4.

Niveles de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en relación a la carga laboral



Según la tabla 5.4, se observa un alto nivel de personal de enfermería medianamente satisfechas con respecto a la carga laboral. Se puede notar que la cantidad de personas muy satisfechas con exceso de carga laboral es mínima.

**Tabla 5.5.**

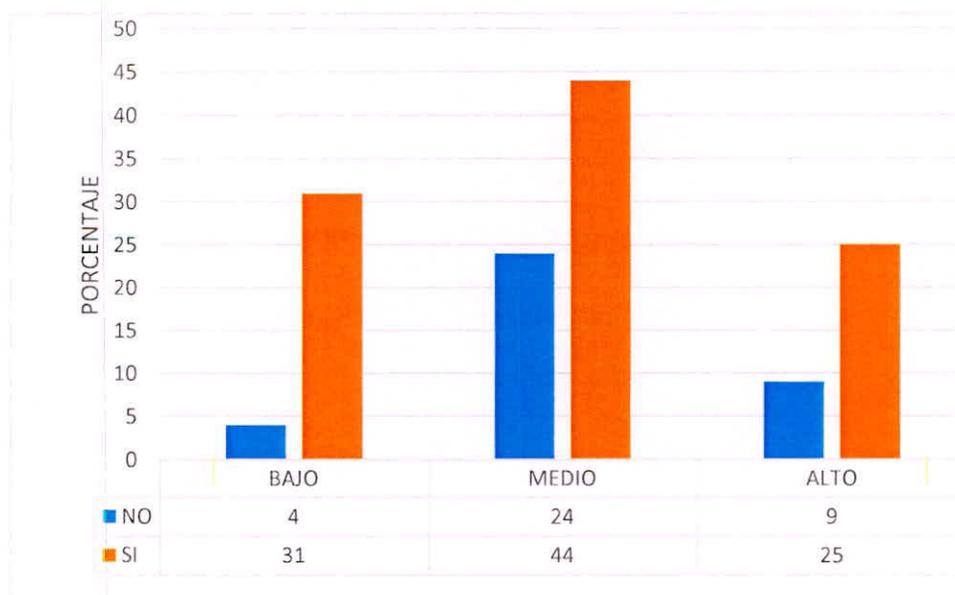
**Niveles de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en relación a las facilidades horarias**

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	Facilidades Horarias- Cambios de turno		TOTAL	$p$
	NO	SI		
BAJO	4	31	35	0.03
MEDIO	24	44	68	
ALTO	9	25	34	
<b>TOTAL</b>	37	100	137	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5.5.**

**Niveles de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en relación a las facilidades horarias**



Según el gráfico 5.5, se observa que las personas se sienten satisfechas, ya sea de manera baja, media o alta, con o sin facilidades en los cambios de turno.

**Tabla 5.6.**

Estimulo y reconocimiento del desempeño laboral	Nivel de satisfacción laboral			<i>p</i>
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	
Oportunidad de superación				
<b>No</b>	13	29	22	0.017
<b>SI</b>	20	43	10	
Felicitación oral				
<b>No</b>	21	43	9	0.032
<b>SI</b>	7	45	12	

**Niveles de satisfacción laboral del personal profesional en relación a estímulos y reconocimiento del desempeño laboral**

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5.6 indica que la mayoría de personas se siente medianamente satisfecha manifestando que poseen oportunidades de superación, lo que puede implicar un ascenso en su cargo o capacitaciones laborales de gran importancia, entre otros. Además, en relación a las felicitaciones orales, se observa que la gran mayoría se siente medianamente satisfecha (indiferente) si es que recibió, o si es que no, algún reconocimiento laboral.

**Tabla 5.7.**

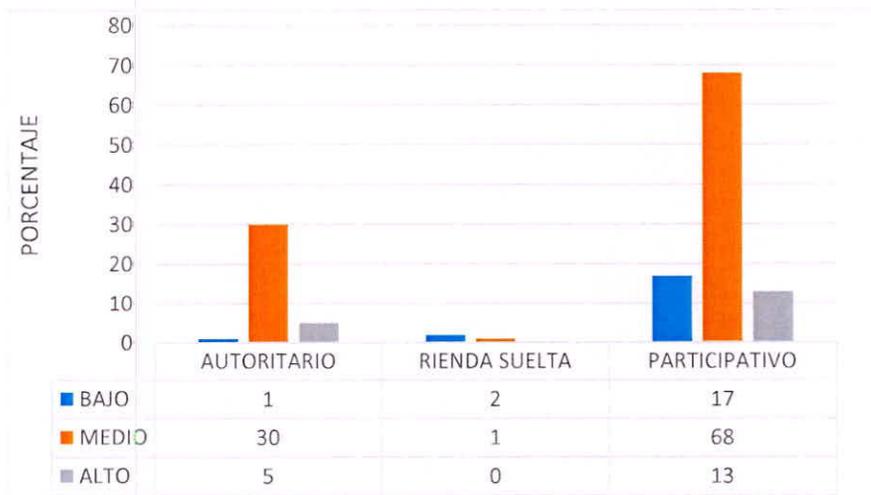
**Niveles de satisfacción laboral y su relación con el tipo de estilo de liderazgo**

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	ESTILO DE LIDERAZGO			TOTAL	p
	AUTORITARIO	RIENDA SUELTA	PARTICIPATIVO		
BAJO	1	2	17	20	0.024
MEDIO	30	1	68	99	
ALTO	5	0	13	18	
TOTAL	36	3	98	137	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5.7.**

**Niveles de satisfacción laboral y su relación con el tipo de estilo de liderazgo**



Según el gráfico, se observa que la mayoría de personas se siente medianamente satisfecha con un estilo de liderazgo participativo. Por otro lado, se observa un mayor porcentaje de personas medianamente satisfechas con un estilo participativo de liderazgo. Es mínima la cantidad de personas que se siente satisfecha con un estilo de liderazgo “rienda suelta”.

## CAPITULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1 Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados

La hipótesis mencionaba que los factores organizativos están relacionados con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería, respecto a la carga laboral, las facilidades horarias, estímulos, reconocimientos y estilos de liderazgo administrativo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2018. De acuerdo a los resultados, se puede afirmar que los factores organizativos (carga laboral, estilo de liderazgo, estímulos) influyen en el nivel de satisfacción laboral, el de compañerismo y el de comunicación; esto se afirma porque, según los diferentes factores (extrínsecos e intrínsecos) encuestados, se presentan diferentes niveles de satisfacción laboral por parte del personal profesional de enfermería del INEN. Asimismo, analizando los gráficos de datos N° 5.1 y N° 5.2 del capítulo "Resultados descriptivos", se puede afirmar que a la mayoría del personal le son indiferente los distintos factores organizativos; sin embargo, estos afectan a otro grupo de empleados en distinto modo, generando niveles bajos y altos en un 50% de personas aproximadamente. Además, un claro ejemplo de la influencia de uno de los factores organizativos es el análisis del gráfico N° 5.7, en el cual, según sea el estilo de liderazgo, existe un distinto número de personas en los distintos niveles de satisfacción.

Con respecto a la primera hipótesis específica, la cual indica que a menor carga laboral existirá un mayor nivel de satisfacción laboral, se puede comprobar esta hipótesis con los resultados de la tabla N° 5.4 del capítulo "Resultados inferenciales". Analizando el gráfico presentado, se puede observar que el número de personas con baja satisfacción es mayor si existe un exceso de carga laboral. Debido a

esto, se puede deducir que el exceso de carga laboral es un factor extrínseco que afecta de manera negativa en la satisfacción de los empleados. Asimismo, el número de enfermeros altamente satisfechos disminuye por la misma condición anterior. En general, los resultados también muestran cierto nivel de indiferencia, ya que la mayoría de personas no percibe ni alta ni baja satisfacción con respecto al exceso de carga laboral.

En relación a la segunda hipótesis específica, la cual indica que a mayores facilidades horarias habrá un mayor nivel de satisfacción laboral, también es comprobada por los resultados obtenidos. La tabla de datos relacionada con este factor es la N° 5.5, perteneciente al capítulo "Resultados inferenciales". Se puede observar que el nivel alto de satisfacción disminuye si es que no existen facilidades horarias (si existe un límite). Asimismo, la mayoría de enfermeros se muestra indiferente (ni bajo ni alto nivel de satisfacción) con este tipo de factor. Con respecto a la tercera hipótesis específica, la cual indica que a mayores estímulos y reconocimiento del desempeño laboral habrá un mayor nivel de satisfacción, los resultados obtenidos difieren con lo propuesto en ella. La tabla de datos involucrada es la N° 5.6, perteneciente al capítulo "Resultados inferenciales". La mayoría del personal se siente indiferente al respecto; haya o no haya recibido alguna felicitación (oral o escrita), presenta un nivel medio de satisfacción. Ello puede deberse a que este tipo de factores no haya sido muy importante para la población encuestada, ya que es posible que existan otros aspectos que influyan, en mayor magnitud, en su percepción de satisfacción laboral; es decir, cada persona percibe un estado emocional positivo o negativo distinto a causa de distintos factores (3), por lo que no siempre se puede afirmar la existencia de un patrón fuertemente establecido.

En relación a la cuarta y última hipótesis específica, la cual indica que si existe un buen estilo de liderazgo se presentará un índice más

elevado de satisfacción laboral, los resultados del estudio concuerdan con lo propuesto. La tabla de datos relacionada es la N° 5.7 perteneciente al capítulo "Resultados inferenciales". Según el gráfico presentado, el estilo "participativo" es el que presenta mayor índice de satisfacción. Actualmente, el autoritario es uno de los estilos más utilizados; sin embargo, ello no implica que sea el que genere mayor índice de satisfacción, ya que, de acuerdo a los resultados obtenidos, el porcentaje que manifiesta ser parte de este estilo de liderazgo se muestra indiferente hacia él. Por otro lado, el estilo "participativo" de liderazgo permite la motivación del personal al momento de ejercer su labor, involucra un trabajo en equipo y garantiza resultados óptimos; debido a esto, se presenta mayores niveles de alta satisfacción en dicho estilo.

En general, los datos indicaron que los factores encuestados sí influyen en el nivel de satisfacción, pero en grupos que no representan la mayoría de la población. Por otro lado, se puede observar una tendencia hacia la indiferencia por los factores organizativos encuestados por parte de gran parte de la población. Esto se debe a la diferente percepción de cada individuo que forma parte del personal profesional de salud, ya que cada uno considera importante, motivador o incómodo, diferentes aspectos de su entorno laboral. Es así que los factores encuestados, elegidos porque fueron los más importantes según los antecedentes revisados (26), influyen en qué tan placentero se siente, para un empleado del Instituto nacional de enfermedades Neoplásicas, el ejercer su labor ; he aquí la importancia de la investigación realizada, debido a que los datos obtenidos permiten que este estudio cumpla con su objetivo. Los resultados obtenidos mediante la investigación realizada nos permiten obtener conclusiones apropiadas y, en su mayoría, comprueban las hipótesis planteadas al inicio de nuestro estudio.

## 6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Los resultados obtenidos presentan similitud con diversos estudios realizados anteriormente. Según el estudio realizado por Yessica García-Hernández (9), el nivel de satisfacción laboral presente en los hospitales estudiados es baja. Sucede algo similar en el presente estudio, ya que a la mayoría le es indiferente los factores organizativos encuestados, lo cual niega un alto nivel de satisfacción por parte del personal de enfermería del INEN. García también indica que existe indiferencia con respecto a los factores extrínsecos, lo cual es similar a lo mostrado en el gráfico 5.1.

Luego, Huaraz Estrada Rocío del Pilar (19) indica en su estudio que la mayoría de enfermeros indica que los diferentes factores encuestados no influirán en el estrés laboral, lo cual puede entenderse como cierta indiferencia. Los resultados obtenidos, en el presente estudio, indican indiferencia por parte de la mayoría del personal.

En otro estudio, Zelada R, V (20) afirma que, de 28 personas participantes de la investigación, 68% tienen satisfacción baja y el 32% restante tiene satisfacción alta. En el gráfico 5.1 del capítulo "Resultados descriptivos" del presente estudio, se puede observar un 25% del personal que manifiesta sentirse altamente satisfechos, lo cual guarda una relación similar a lo presentado por Zelada.

Por último, Alva E (7) indica que la mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción media a baja en el estudio que realizó en un hospital peruano. En nuestra investigación, encontramos resultados bastante idénticos, con un 50% de satisfacción media en la tabla N° 5.1 y 54% en la tabla N° 5.2, ambas pertenecientes al capítulo "Resultados descriptivos".

### **6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

En toda investigación que se va a llevar a cabo, el investigador previamente deberá valorar los aspectos éticos de la misma, tanto por el tema elegido como por el método seguido, así como plantearse si los resultados que se puedan obtener son éticamente posibles (48).

**Anonimato:** Se aplicó el cuestionario indicándoles a las personas adultas que la investigación será anónima y que la información obtenida será solo para fines de la investigación

**Privacidad:** Toda la información recibida en el presente estudio se mantuvo en secreto y se evitara ser expuesto respetando la intimidad de las personas, siendo útil solo para fines de la investigación

**Honestidad:** Se informó a las personas los fines de la investigación, cuyos resultados se encontrarán plasmados en el presente estudio.

**Consentimiento:** Solo se trabajó con las personas que acepten voluntariamente participar en el presente trabajo

## CAPITULO VII

### CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos, en el presente estudio, permitieron determinar una relación entre los factores organizativos encuestados y el nivel de satisfacción laboral presentado por el personal profesional de enfermería en el INEN.
2. El exceso de carga laboral es un factor que influye significativamente en el nivel de satisfacción de los enfermeros del INEN. Si existe el exceso de labores, disminuye el nivel de satisfacción del empleado.
3. En efecto, el hecho de que no se limiten las facilidades horarias en caso de urgencia o situaciones familiares genera un aumento en el nivel de satisfacción laboral. No obstante, en el INEN, la mayoría del personal de salud se muestra indiferente con respecto a este factor.
4. La relación presente entre los estímulos, reconocimiento del buen desempeño laboral, y qué tan satisfecho se siente un empleado del INEN no indica ni bajos ni altos niveles de satisfacción. Se concluye que es indiferente para el personal de salud alguna felicitación oral o escrita.
5. El personal de salud del INEN manifiesta niveles más altos de satisfacción cuando el estilo de liderazgo que perciben es participativo, lo cual se debe a los resultados óptimos productos del trabajo en equipo. Asimismo, los que perciben un estilo autoritario de liderazgo se muestran indiferentes ante este factor.
6. En general, el nivel de satisfacción que muestra el personal profesional de enfermería del INEN es medio. Existe también un grupo de enfermeras que manifiestan niveles bajos y altos de satisfacción, ya sea por factores extrínsecos o intrínsecos.

## RECOMENDACIONES

1. Incremento de personal profesional de enfermería, según estudio de brecha entre la oferta y la demanda.
2. Incremento de camas en áreas críticas. El incremento de pacientes con grado de dependencia IV y la no disponibilidad de camas en área críticas (menos del 10%).
3. Distribución personal según grados de dependencia.
4. Reconocimiento de cargos y asignación de funciones del personal profesional en enfermería con Resolución Jefatural.
5. Implementar actividades de coaching para mejorar la relación entre jefes y subordinados se lleve en un ambiente de confianza, compañerismo y sobre todo de objetividad y justicia en donde la persona sea reconocido y valorado por sus capacidades y aportaciones, y aquel que necesite de retroalimentación la tenga con críticas constructivas
6. Fomentar el empowerment del personal profesional de enfermería.
7. Proporcionar formación continua tanto externo como interno. El crecimiento personal y profesional es un motivador que les permite al personal profesional de enfermería no tener sentimientos de estancamiento, y les permite adquirir nuevos conocimientos, cumplir con metas personales y profesionales, poseer una capacitación de calidad e involucrarse con los objetivos institucionales.

8. Finalmente, podemos decir, que si la Institución considera generar un nivel de motivación se debe apoyar los factores intrínsecos que suelen ser los más profundos y que tienen que ver con el desarrollo del ser humano, el apreciar lo que aprendemos nosotros al desempeñar nuestro trabajo y lo que somos. Por lo que la Institución debe considerar importante motivar factores intrínsecos y mantener dicha motivación a través del apoyo de los extrínsecos.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MANENE LM. MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y SUS TEORÍAS. 2012..
2. BÖCKERMAN P, ILMAKUNNAS P. The Job Satisfaction-Productivity Nexus: A Study Using Matched Survey and Register Data. *Industrial & Labor Relations Review*. 2012 Abril; 65(2).
3. NEIRA Centeno GdR, SALINAS Valverde FN. SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA (O) PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL. Trabajo académico. Lima;; 2017.
4. HELLRIEGEL D, SLOCUM JW, WOODMAN R. Comportamiento organizacional. 10th ed.: Interamericana Thomson Editores; 2004.
5. Health WHODoR. World Health Day 1998 : safe motherhood : information kit Ginebra - Suiza; 1998.
6. Aybar Morales N. Administración básica Lima: Salterrae; 1994.
7. ALVA Salas E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012. Tesis. , Lima; 2014.
8. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas EcG. <https://portal.inen.sld.pe/>. [Online].
9. GARCÍA-Hernández Y, MARTÍNEZ-García MD, RIVERA-López MI, GUTIÉRREZ-Fragoso G. SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN DOS INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICAS: CASO HIDALGO, MÉXICO. Trabajo de investigación. Mexico;; 2016.

- 10 GOUZOU M, KARANIKOLA M, LEMONIDOU C, PAPANASSOGLOU E, GIANNAKOPOULOU M. Measuring professional satisfaction and nursing workload. Revista da scola de enfermagem da USP. 2015 Diciembre; 49.
- 11 Fontova Almató A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. Tesis. España: Universitat de Girona; 2015.
- 12 DIAS-SILVEIRA C, OROSKI-Paes G, TEIXEIRA-De Bessa AT, CONCEIÇÃO-Stipp MA. Gestión del equipo de enfermería: factores asociados a la satisfacción en el trabajo. Enfermería global. 2017; 16(47): p. 193-239.
- 13 NAVARRETE Valero C. SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE TODOS LOS SERVICIOS DE UNA CLÍNICA DE MEDICINA FAMILIAR DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO DE MÉXICO. CES Salud Pública. 2010; 8(1).
- 14 CIFUENTES Rodríguez JE, MANRIQUE Abril FG. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Avances en enfermería. 2014; 32(2): p. 217-227.
- 15 HERNÁNDEZ Zavala M, HERNÁNDEZ Cantoral A, NAVA Galán MG, PÉREZ López T, HERNÁNDEZ Ramírez G, MIRANDA Matus R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enfermería universitaria. 2012 Enero; 9(1).
- 16 CONTRERAS Contreras ML. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013. Tesis. Bogotá - Colombia: Universidad nacional de Colombia; 2013.

- 17 García Rodríguez FM, Becerra-Gálvez AL, Lugo-González IV, Reynoso-Erazo L. Satisfacción percibida por los pacientes. Hospital Juárez de Mexico. 2013; 80(3).
- 18 Vargas Alarcón D. Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Tesis. Quito: Universidad San Francisco de Quito; 2013.
- 19 Huaraz Estrada RdP. SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION RECIBIDA EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS. Tesis. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2008.
- 20 ZELADA Rosales P. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Tesis. , Lima; 2015.
- 21 MEZA Bazalar LE. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016. Tesis. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.
- 22 MORALES Carcelén EM. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. Trabajo de investigación. Universidad nacional mayor de San Marcos, Lima; 2016.
- 23 Estrada Mejia S. Predominio del Estilo de liderazgo en la evolución de la administración. Scientia Et Technica. 2007; XIII(35).
- 24 Segredo Pérez AM. Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. Revista Cubana de Salud Publica. 2016; 42(4).

- 25 Op. Cit En numeral (3) pág. 243..
- 26 HERZBERG F. Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados?  
Harvard Business Review. 1968;; p. 13-22.
- 27 Perú Cded. Ley de la enfermera. Lima; 2002. Available from:  
[http://www.conaren.org.pe/documentos/ley\\_trabajo\\_enfermero\\_27669.pdf](http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf).
- 28 KORMAN A. PSICOLOGIA DE LA INDUSTRIA Y DE LAS ORGANIZACIONES: Marova; 1978.
- 29 KRICHKAEW K. Head nurse management style and staff nurse job satisfaction in Northerm Regional Centre Hospitals. Tailandia: Universidad regional de Tailandia; 1998.
- 30 GALÁN R. Administración hospitalaria México: Panamericana de la Salud; 1996.
- 31 FORRELLAT Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014; 2(30): p. 179-183.
- 32 AGUIRRE-Gas G, ZAVALA-Villavicencio JA, HERNÁNDEZ-Torres F, FAJARDO-Dolci G. Calidad de la atención médica y seguridad del paciente quirúrgico. Error médico, mala práctica y responsabilidad profesional. Cirugía y cirujanos. 2010 Octubre; 78(5): p. 457.
- 33 ATALAYA Pisco MC. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología UNMSM. 1999.
- 34 SOSA G. Análisis sobre la calidad asistencial ofertada a los usuarios. España;; 2003.

- 35 GILMORE C, MORAES H. Manual de gerencia de la calidad; 1996.
- 36 GÓNZALES Castillo I, LÓPEZ Rojas P, MARÍN Cotoñieto IA, GARCÍA HARO L, MACÍAS Rangel A. Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. Medigraphic. 2002 Enero.
- 37 CÓRVODA Berrú L. Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015. Tesis. Universidad César Vallejo, Rioja; 2015.
- 38 CROSBY P. Gestión, calidad y productividad. 1998..
- 39 SENGE P. La quinta disciplina España: Granica; 1998.
- 40 C.E.P. Consejo Nacional. Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero. Lima; 2008.
- 41 R.M. N° 437. Guía Técnica para la Metodología de Estimación de las Brechas de Recurso Humano en Salud.; 2014.
- 42 Perú Cded. Normas de Gestión de la calidad del cuidado enfermero. 2008..
- 43 DRUCKER P. El líder del futuro Buenos Aires: El Ateneo; 1998.
- 44 IPAE. Administración en Salud. 1995..
- 45 INVASSAT MANUAL BASICO DE SEGURIDAD Y SALUDEN EL TRABAJO BLOQUE II-UNIDAD DIDACTICA 3 Valencia 2014.
- 46 Minsa Colombia. Recursos Humanos en Salud.; 1999.

- 47 Juric. Gestion en Calidad de Hospital Público Municipal. Diagnostico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión futuro. Coronel Vidal - Partido de Mar Chiquita; 2011.
- 48 CHÁVEZ. Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. Revista Médica IMSS. 1996 Mayo.
49. <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21243/Capitulo2.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO 01

### INSTRUMENTO N° 1

#### SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS

#### CUESTI ONARI O

Estimada(o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo con el fin de elaborar un sistema de estrategias para disminuir los factores que determinan los niveles de insatisfacción y así contribuir con la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita que responda los siguientes enunciados con total veracidad.

#### Instrucciones:

El instrumento consta de dos partes: el primero corresponde a los datos sociodemográficos y laborales a los cuales Ud. responderá según corresponda. La segunda parte consta de 38 enunciados sobre las dimensiones Extrínsecas e Intrínsecas de la satisfacción laboral, a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación.

#### A.- DATOS SOCIODEMOGRAFICOS Y LABORALES

EDAD: .....

Estado Civil: Soltero ( )1 Casado ( )2

Conviviente ( )3 Viuda ( )4

SEXO:           1           2

 F M

Divorciado ( ) 5

Nombrada (1):..... CAS (2):..... Terceros (3):.....

Número de hijos:.....

Labora en otra Institución: SI (1):..... NO (2):.....

Años de Servicio en la Institución:.....

SERVICIO:

Área Quirúrgica ( ) 1

Área Hospitalaria ( ) 2

Área Ambulatoria ( ) 3

Área Crítica ( ) 4

A) SATISFACCIÓN LABORAL

**TDA** = TOTALMENTE DE ACUERDO.    **ED** = EN DESACUERDO.

**DA** = DE ACUERDO.

**TED** = TOTALMENTE EN DESACUERDO

**I** = INDECISO.

	<b>DIMENSIÓN EXTRÍNSECA</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
	<b>Sueldo</b>					
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.	5	4	3	2	1
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre si.	1	2	3	4	5
3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi Preparación profesional.	1	2	3	4	5
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades Económicas.	5	4	3	2	1
	<b>Supervisión</b>					
5	Mi jefe inmediato toma acuerdos con el personal de forma participativa, abierta y transparente.	5	4	3	2	1
6	Mi jefe utiliza estrategias de motivación positiva.	5	4	3	2	1
7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora Del servicio.	5	4	3	2	1
8	La enfermera jefe reconoce mi desempeño laboral y me delega actividades para dar oportunidad para dar lo mejor de si	5	4	3	2	1
	<b>Beneficios Laborales.</b>					
9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	5	4	3	2	1
10	Recibo un bono extra por trabajar en un área crítica.	5	4	3	2	1
	<b>Compañeros de Trabajo</b>					

11	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.	5	4	3	2	1
12	Trabajo más de lo que debiera, debido a la Incompetencia e inexperiencia de mis colegas.	1	2	3	4	5
13	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	5	4	3	2	1
14	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.	5	4	3	2	1
	<b>Comunicación</b>					
15	La comunicación es clara, completa y precisa.	5	4	3	2	1
16	Existe afinidad con mi grupo de trabajo.	5	4	3	2	1
17	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo	5	4	3	2	1
18	Las tareas asignadas no siempre son totalmente Explicadas.	1	2	3	4	5
	<b>Condiciones Ambientales y Físicas</b>					
19	La distribución física del ambiente de trabajo Facilita mis labores.	5	4	3	2	1
20	El ambiente donde trabajo es confortable en Iluminación, ventilación.	5	4	3	2	1
21	Cuento con materiales de bioseguridad personal.	5	4	3	2	1
22	El material fungible se dota en cantidad y calidad que requiere la complejidad de los pacientes.	5	4	3	2	1
23	La provisión del material a los servicios es oportuna.	5	4	3	2	1
24	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, Cobertores, monitores, pulsoxímetros, etc.	5	4	3	2	1
	<b>DIMENSIÓN INTRÍNSECA</b>					
	<b>Trabajo en sí</b>					
25	Siento que mi trabajo sea rutinizado	1	2	3	4	5
26	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	5	4	3	2	1
27	Mi trabajo es altamente estresante.	1	2	3	4	5
28	Considero que tengo conocimientos, habilidades y	5	4	3	2	1

	Destrezas para desempeñar mi trabajo.					
<b>29</b>	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	1	2	3	4	5
	<b>Recompensas y Reconocimiento</b>					
<b>30</b>	Cuando hago un buen trabajo, recibo el Reconocimiento que debería recibir.	5	4	3	2	1
<b>31</b>	No siento que el trabajo que hago es apreciado	1	2	3	4	5
<b>32</b>	Hay pocas recompensas para que los que trabajan Aquí.	1	2	3	4	5

33	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.	1	2	3	4	5
	<b>Promoción</b>					
34	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día	5	4	3	2	1
35	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos,	5	4	3	2	1
36	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente Como en otras instituciones.	5	4	3	2	1
37	Veo mi trabajo como una fuente de realización Personal.	5	4	3	2	1
38	Me siento feliz por los resultados que logro en mi Trabajo.	5	4	3	2	1
	<b>Promoción</b>					
34	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día	5	4	3	2	1
35	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos,	5	4	3	2	1
36	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente Como en otras instituciones.	5	4	3	2	1
37	Veo mi trabajo como una fuente de realización Personal.	5	4	3	2	1
38	Me siento feliz por los resultados que logro en mi Trabajo.	5	4	3	2	1

**Gracias por su colaboración.**

## INSTRUMENTO N° 2

### CUESTIONARIO

ID\_\_\_\_\_

Título de la investigación: Factores organizativos asociados a la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Objetivo: Identificar los factores organizativos asociados a la Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

INSTRUCCIONES: Marque con una [x] en una sola alternativa recuerde que no hay respuestas buenas o malas, el presente estudio se realiza con fines estrictamente académicos y tiene carácter de confidencialidad.

Gracias por su colaboración

1. La carga laboral asignada sobrepasa a los recursos tecnológicos y tiempo asignado:

a) SI (2).....

b) NO (1).....

2. ¿Ud. realiza durante su jornada actividades asistenciales y administrativas simultáneamente?

a) SI (2).....

b) NO (1).....

3. Dada una circunstancia impostergable, ¿demandaría mayor tiempo en solucionarla en Intervención cuando un paciente se descompensa o en intervención en situación de problemas administrativos?

a) SI (2).....

b) NO (1).....

4. En su servicio ¿le brindan facilidades horarias para realizar estudios?

a) SI (2).....

b) NO (1).....

5. En su servicio ¿le brindan facilidades horarias en situaciones de urgencia?

a) SI (2).....

b) NO (1).....

6. En su servicio ¿le brindan facilidades horarias para situaciones socio familiares?

a) SI (2).....

b) NO (1).....

7. En su servicio ¿hay límite para los cambios de turno?

a) SI (1).....

b) NO (2).....

8. En su servicio ¿ha sido acreedor (a) de una felicitación oral?

a) SI (2).....

b) NO (1).....

9. En su servicio ¿ha sido acreedor (a) de una felicitación escrita?

a) SI (2).....

b) NO (1).....

10. Posee un Diploma Reconocimiento ¿por labor destacada?

a) SI (2).....

b) NO (1).....

11. En su servicio ¿existen oportunidades para ser promovido en el cargo o superarse en alguna forma de liderazgo o coordinación?

a) SI (2).....

b) NO (1).....

12. Desde su experiencia laboral, el liderazgo que se ejerce en su servicio es:

a) Participativo ( ) 3

b) De libre curso o rienda suelta ( ) 2

c) Autoritario ( ) 1

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Cuáles son los factores organizativos relacionados con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas año 2018</p>	<p>▪ Determinar la relación de los factores organizativos y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>▪ Establece r la relación de carga laboral y la satisfacción laboral del personal</p>	<p>Los factores organizativos están relacionados con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería respecto a la carga laboral, las facilidades horarias, estímulos y reconocimientos y estilos de liderazgo administrativo en el Instituto Nacional de Enfermedades</p>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u></p> <p>Factores Organizativos.</p>	Carga laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos Físicos</li> <li>- Tiempo asignado</li> </ul>	<p><u>Tipo de Estudio</u></p> <p>Descriptivo Correlacional Prospectivo</p> <p><u>Diseño</u></p> $r_{xy}$ <p><u>Etapas de la investigación</u></p> <p><u>Población y muestra</u></p> <p>La población está constituida por el personal profesional de enfermería del Instituto Nacional de enfermedades</p>
				Facilidades horarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidades horarias para estudios</li> <li>- Facilidades horarias para situaciones de urgencia</li> <li>- Facilidades horarias para situaciones sociofamiliares</li> <li>- Límites para cambio de turno</li> </ul>	
				Estímulos y reconocimiento del desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicitación oral</li> <li>Felicitación escrita</li> </ul>	

	<p>profesional de enfermería en el INEN.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p>Determinar la relación de facilidades horarias y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.</p> </li> <li> <p>Establecer la relación de estímulos, reconocimiento en el desempeño laboral y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.</p> </li> </ul>	<p>Neoplásicas 2018.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Nivel Satisfacción laboral</p>	<p>Estilo de liderazgo administrativo</p> <p>Extrínsecos</p> <p>Intrínsecos</p>	<p>Diploma de reconocimiento Oportunidad de ser promovido</p> <p>Participativo De rienda suelta Autoritario.</p> <p>Sueldo Supervisión Beneficios laborales Compañeros de trabajo Comunicación Condiciones ambientales y físicas</p> <p>-trabajo en sí - recompensas y reconocimiento - promoción</p>	<p>Neoplásicas (INEN).</p> <p><u>Técnica</u></p> <p>La técnica de recolección de datos se aplicará mediante la entrevista.</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>1. Un cuestionario de factores organizativos.</p> <p>2. Un cuestionario de satisfacción laboral.</p> <p><u>Procesamiento de Datos</u></p> <p>1. En Excel</p> <p>2. Prueba de chi-cuadrado.</p>
--	--	--------------------------	--	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demostrar la relación existente de los estilos de liderazgo administrativo y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el INEN.</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar el nivel de satisfacción del personal profesional de enfermería en el INEN.</li> </ul>				

### ANEXO 3: BASE DE DATOS

Id	Edad	DG1	DG2	DG3	DG4	DG5	DG6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	
1	30	1	0	2	1	4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	
2	55	4	3	1	1	34	4	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	
3	28	2	0	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	
4	30	1	0	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	
5	36	2	1	1	2	10	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
6	34	3	2	2	1	5	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2
7	32	2	2	1	2	6	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
8	36	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	
9	35	3	2	2	2	5	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	
10	63	2	2	1	2	34	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	
11	30	1	0	2	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
12	50	2	3	1	1	27	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	
13	44	1	0	1	2	15	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
14	31	1	0	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	
15	40	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
16	49	2	1	1	2	24	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
17	56	2	2	1	1	20	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
18	40	1	2	1	2	22	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	
19	34	2	1	2	1	5	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
20	31	1	2	1	2	5	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	
21	38	1	0	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
22	32	1	0	1	2	7	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	
23	43	1	0	1	2	20	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	

24	59	1	2	1	2	30	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
25	49	2	1	1	2	18	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	
26	56	2	0	1	2	30	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2			
27	32	1	0	1	1	6	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1		
28	42	2	1	1	2	15	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
29	30	5	3	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2		
30	46	2	4	1	1	20	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1		
31	50	1	0	1	1	25	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1		
32	30	1	0	2	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1		
33	32	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1		
34	44	2	2	1	2	6	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1		
35	43	2	2	1	2	17	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1		
36	30	1	0	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2		
37	40	3	2	1	2	15	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	
38	31	2	0	2	2	8	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2		
39	37	2	2	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2			
40	30	1	0	1	2	5	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1		
41	42	2	2	1	2	15	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1		
42	42	3	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2		
43	34	1	0	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	
44	57	2	2	1	1	25	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1		
45	30	1	0	2	2	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1		
46	30	1	0	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2		
47	48	2	2	1	1	15	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1		
48	30	1	0	2	1	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2		

49	54	5	3	1	2	10	4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1		
50	41	1	0	1	1	9	4	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1		
51	30	1	0	2	1	1	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1		
52	30	3	0	2	2	4	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1		
53	40	2	2	1	1	2	4	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2		
54	45	2	1	1	1	2	4	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	
55	50	2	2	1	2	12	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
56	28	1	0	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	
57	44	2	3	1	2	14	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2		
58	44	1	1	1	2	13	4	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
59	29	1	0	2	1	2	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	
60	29	1	0	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	
61	39	2	1	1	1	2	4	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
62	29	1	1	2	1	2	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
63	42	2	1	1	1	8	4	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
64	38	2	2	1	2	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
65	35	2	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	
66	38	2	2	1	2	5	4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
67	42	2	2	1	1	4	4	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
68	31	1	0	2	1	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	
69	46	2	3	2	2	2	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	
70	34	2	1	1	2	6	4	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	
71	46	1	0	1	1	17	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
72	28	1	0	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	
73	45	1	1	1	1	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	

74	36	2	2	1	1	5	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2			
75	39	2	1	1	1	11	4	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1				
76	45	1	0	2	1	5	4	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1			
77	38	2	1	1	2	12	4	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2			
78	45	2	1	1	2	18	4	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1			
79	42	2	1	1	2	3	4	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2		
80	39	2	2	1	2	5	4	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1			
81	30	1	0	2	2	5	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1		
82	24	1	0	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2		
83	43	2	2	1	1	15	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1			
84	28	1	0	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2			
85	30	1	0	2	1	5	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1			
86	32	2	2	2	2	5	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1			
87	47	2	2	1	2	12	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
88	30	1	0	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1		
89	32	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1		
90	29	1	0	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1		
91	33	1	0	1	2	7	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2		
92	30	1	0	2	2	4	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1		
93	35	1	0	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1		
94	34	2	1	2	2	5	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1		
95	33	2	1	2	1	6	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1		
96	38	2	0	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2		
97	32	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1		
98	42	2	0	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1		

99	32	1	2	2	2	6	4	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2							
100	34	1	1	2	1	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1							
101	28	2	0	2	2	2	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1							
102	33	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1							
103	45	2	2	1	2	15	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1								
104	29	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2					
105	29	1	0	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1				
106	36	1	1	1	2	9	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1					
107	40	1	0	1	1	16	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1				
108	36	3	2	1	1	10	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1			
109	54	2	0	1	1	28	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1				
110	32	1	0	1	2	6	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1				
111	32	2	0	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1				
112	54	2	0	1	2	18	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2			
113	27	1	0	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1				
114	48	1	3	1	2	16	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1			
115	35	1	0	2	2	5	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2				
116	38	3	2	1	2	4	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2			
117	37	2	2	1	1	7	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2			
118	28	1	0	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1				
119	38	1	1	1	2	8	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1				
120	40	1	0	1	2	13	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1				
121	30	1	0	2	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2				
122	50	2	3	1	1	27	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1				
123	44	1	0	1	2	15	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1

124	31	1	0	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1						
125	40	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1		
126	46	2	4	1	1	20	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1			
127	50	1	0	1	1	25	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1				
128	30	1	0	2	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1				
129	32	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1			
130	44	2	2	1	2	6	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1		
131	43	2	2	1	2	17	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1				
132	29	1	0	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2			
133	39	2	1	1	1	2	4	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
134	29	1	1	2	1	2	4	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
135	42	2	1	1	1	8	4	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2			
136	38	2	2	1	2	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
137	35	2	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución : Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.(INEN)

Investigadores: **CHÁVEZ ARIAS NELY**

**TORRES AJALLA LILIANA**

Título **FACTORES ORGANIZATIVOS RELACIONADOS A LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - 2018”**

**Propósito del Estudio:** Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado:” FACTORES ORGANIZATIVOS RELACIONADOS A LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - 2018”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Nacional del Callao. Estamos realizando este estudio cuyo objetivo es determinar la relación de los factores organizativos y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2018.

**CONFIDENCIALIDAD:** Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**CONSENTIMIENTO:** Acepto voluntariamente participar en este estudio, y poder colaborar y permitir la aplicación de la encuesta, ya que estoy consciente que el proyecto será beneficioso para la enfermera del INEN y de la institución en el futuro.

.....

**FIRMA**