



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN
UNIVERSITARIA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO
ESPINOZA - AREQUIPA 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR: Bach. AGUILAR BUSTAMANTE, Percy

ASESOR: Dr. Freddy Eduardo Tanca Sutta

**AREQUIPA – PERÚ
2018**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HONORIO
DELGADO ESPINOZA AREQUIPA 2017**

DEDICATORIA

A Dios Porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Ciencias de la Salud por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y personas con valores y capacidades para aportar así al desarrollo del país.

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Honorio Delgado Espinoza de la ciudad de Arequipa 2017. La investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por el cien por ciento de la población siendo el total cincuenta enfermeras asistenciales de los servicios de hospitalización. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta y el cuestionario como instrumento. Para el análisis de los resultados se usó de la estadística descriptiva por porcentaje. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: se encontró que el 44% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión condiciones físicas; mientras que el 32% cuentan con un nivel bajo; finalmente el 24% de encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión condiciones físicas; se halló que el 40% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión remuneración; mientras que el 34% cuentan con un nivel bajo; finalmente el 26% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión remuneración; se demostró que el 50% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión políticas administrativas; mientras que el 30% cuentan con un nivel bajo; finalmente el 20% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión políticas administrativas; finalmente se percibió que el 44% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que respecta a la variable satisfacción laboral; mientras que el 32% cuentan con un nivel bajo; finalmente el 24% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la variable satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, profesional de enfermería.

ABSTRACT

The objective of this research study is to determine the job satisfaction of the nursing professional of Honorio Delgado Espinoza Hospital in the city of Arequipa 2017. The research was of a descriptive cross-sectional nature. The sample consisted of one hundred percent of the population, with the total of fifty nurses attending the hospitalization services. To collect data, the survey technique and the questionnaire were applied as an instrument. For the analysis of the results, descriptive statistics by percentage were used. The results obtained were the following: it was found that 44% of the nursing staff working in Hospital Honorio Delgado Espinoza presents a low level in terms of the physical conditions dimension; while 32% have a low level; finally 24% of respondents demonstrate a high level in the physical conditions dimension; It was found that 40% of the nursing staff working in the Hospital Honorio Delgado Espinoza presents a low level in terms of the remuneration dimension; while 34% have a low level; finally 26% of nurses surveyed show a high level in the compensation dimension; it was shown that 50% of the nursing staff working in Hospital Honorio Delgado Espinoza presents a low level in terms of the administrative policy dimension; while 30% have a low level; finally, 20% of nurses surveyed show a high level in the administrative policy dimension; finally it was perceived that 44% of the nursing staff working in Hospital Honorio Delgado Espinoza presents a low level with regard to the variable of job satisfaction; while 32% have a low level; finally, 24% of nurses surveyed show a high level in the variable of job satisfaction.

Key words: Job satisfaction, nursing professional.

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoriaii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de contenidos	vi
Lista de tablas	viii
Lista de gráficas	ix
Lista de anexos.....	x
Capítulo 1 Planteamiento del problema de investigación	
1.1. Problema de investigación	11
1.2. Antecedentes del problema	12
1.2.1. A nivel internacional.....	12
1.2.2. A nivel nacional	13
1.2.3. A nivel local.....	14
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1. Formulación general	15
1.3.2. Formulaciones específicas	15
1.4. Objetivos	16

1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos	16
1.5. Hipótesis de trabajo.....	17
Capítulo 2 Marco teórico	
2.1. Satisfacción laboral	18
2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral	20
Capítulo 3 Método de investigación	
3.1. Tipo de estudio.....	28
3.2. Población de estudio	28
3.3. Criterios de selección de la población.....	28
3.4. Técnica e instrumentos de investigación	29
3.5. Procedimiento de recolección de datos	30
Capítulo 4 Resultados de la investigación	
4.1. Presentación y análisis de resultados	32
4.2. Discusión de resultados.....	48
Conclusiones	50
Sugerencias	52
Referencias bibliográficas.....	53
Anexos	57

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	32
Dimensión condiciones físicas	
Tabla 2	34
Dimensión remuneración	
Tabla 3	36
Dimensión políticas administrativas	
Tabla 4	38
Dimensión relaciones interpersonales	
Tabla 5	40
Dimensión realización personal	
Tabla 6	42
Dimensión desempeño de tareas	
Tabla 7	44
Dimensión relación con la autoridad	
Tabla 8	46
Variable satisfacción laboral	

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1.....	32
Dimensión condiciones físicas	
Gráfica 2.....	34
Dimensión remuneración	
Gráfica 3.....	36
Dimensión políticas administrativas	
Gráfica 4.....	38
Dimensión relaciones interpersonales	
Gráfica 5.....	40
Dimensión realización personal	
Gráfica 6.....	42
Dimensión desempeño de tareas	
Gráfica 7.....	44
Dimensión relación con la autoridad	
Gráfica 8.....	46
Variable satisfacción laboral	

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1	58
Matriz de consistencia	
Anexo 2	60
Matriz de operacionalización de la variable	
Anexo 3	63
Ficha técnica del instrumento	
Anexo 4	64
Cuestionario sobre satisfacción laboral	

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación

Desde sus orígenes, la enfermería era considerada como una ocupación basada en la práctica y en el conocimiento empírico, no como ciencia, pues el conocimiento aparece con la primera teoría de enfermería. Las enfermeras empezaron a centrar su atención en la adquisición de conocimientos técnicos que les eran delegados, recién con el surgimiento de las teorías de enfermería se sentó la base de la enfermería como disciplina profesional.

Actualmente el trabajo de enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos para hacer frente a diversas situaciones que se les presente y desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral y también una gran fuente de riesgos y estrés que pueden traducirse en insatisfacción en su trabajo.

La satisfacción juega un papel importante en el impulsar al ser humano a actuar, que tiene su base en un conjunto de necesidades de diversa índole que el Profesional de Enfermería experimenta y que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral. La satisfacción laboral es una actitud y refleja el sentimiento de las personas respecto algo, por tal razón es la actitud que asume la persona respecto a su trabajo, si la persona está muy satisfecha, en términos laborales, adopta actitudes positivas ante el trabajo y viceversa. Respecto a las actividades laborales la satisfacción parece estar relacionada con las buenas condiciones físicas en el ambiente de trabajo, la remuneración adecuada, el reconocimiento por parte de la institución, la comunicación asertiva entre los miembros de

trabajo que genera excelentes relaciones interpersonales, recompensas por parte de la institución sea premiaciones o gratificaciones, apoyo para la superación personal y la buena relación con las autoridades.

1.2. Antecedentes del problema

1.2.1. A nivel internacional

Camacho, V, Simoza, J. y Gómez, X. (2001), realizaron un estudio titulado “Satisfacción laboral de las enfermeras(os) en su dimensión: Rotación Interna, en las unidades de cuidados Intensivos”. Con el objetivo de determinar la satisfacción Laboral de las enfermeras(os) en su dimensión: Rotación Interna, en la unidad de cuidados intensivos del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”, de Puerto Cabello, Edo. Carabobo. El método utilizado fue de tipo descriptiva-transversal. La muestra estuvo conformado por 14 enfermeras(os).El instrumento que se utilizó fue el cuestionario tipo escala de Likert para la recolección de datos, cuya confiabilidad alcanzó un valor de 0.98% mediante el método de alfa de Cronbach y la técnica fue la encuesta. El resultado de los datos estadísticos demostró que un 95.8% de enfermeras(os) está insatisfecho con las políticas de rotación teniendo como variable principal satisfacción laboral de las enfermeras(os)

Hurtado, C. Reyes, E. y Rojas, J. Maracay Edo. Aragua. (2001), realizaron un estudio titulado: “Relación entre la satisfacción laboral del profesional de enfermería con la calidad de atención directa”. Con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral del profesional de enfermería con la calidad de atención directa proporcionada a los pacientes del hospital “José Antonio Vargas”. El diseño metodológico fue un tipo de estudio descriptivo de naturaleza transversa. Se utilizaron un instrumento de recolección de datos con dos cuestionarios de escala tipo Likert y el método fue la encuesta. Los resultados según los autores evidenciaron que en lo que concierne a la satisfacción de los profesionales de enfermería existe un nivel moderado de satisfacción en cada

uno de los indicadores. El grado de satisfacción promedio de los pacientes fue moderado y la relación entre ambas variables obtenida a través de una correlación de Pearson es de 0.75, evidenciando una relación positiva considerable lo que se interpretó en la medida que se siente satisfecho el profesional de enfermería de su labor en esa medida será de manera considerable la atención directa proporcionada.

1.2.2. A nivel nacional

De igual manera en Lima, Perú se realizó un estudio sobre “La satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital Eduardo Rebagliati y hospital Dos de Mayo”, se llegó a la conclusión que el 65% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral y el 35% satisfacción. Los factores que determinan la insatisfacción laboral, son extrínsecos: organización, salario y ambiente físico. Comparando la satisfacción laboral entre enfermeras de ambas instituciones se detectó que en el hospital Eduardo Rebagliati el 60% de las enfermeras experimenta insatisfacción laboral, mientras que en el hospital Dos de Mayo el 90% de ellas experimenta insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional.

Vásquez Sosa (2007) realizó un estudio sobre “Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima (H.N.A.L.) – Perú. 2007”, tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del H.N.A.L. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron que el 48% de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son

retroalimentación, importancia y variedad de la tarea .Acerca de la satisfacción laboral el 53.8% de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores beneficios laborales y remunerativos, relación con la autoridad y desempeño de tareas por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar Ji – Cuadrada se obtuvo X^2 Calculado > X^2 Tabulado ello permitió rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis del estudio que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería.

1.2.3. A nivel local

Kallaccaca Medina (2007) realizó un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Manuel Núñez Butrón, Puno – 2007. La investigación fue tipo descriptivo de diseño simple, la muestra estuvo constituida por 43 enfermeras asistenciales de los servicios de hospitalización, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario con el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) de Smith, Kendall y Hulin. Para el análisis de los resultados se hizo uso de la estadística descriptiva por porcentaje. Cuyo resultados fueron que el profesional de enfermería en su mayoría (39.53%) tienen insatisfacción laboral, un 26.98% expresan sentimientos neutrales (ni satisfacción, ni insatisfacción) y el 33.49% de enfermeras se encuentran satisfechas. Entre las dimensiones que encuentran mayor satisfacción se encuentran las oportunidades de ascenso (65%) y el sueldo actual (77%), respecto a la supervisión recibida (44%) expresan sentimientos neutrales y un 40% insatisfacción. Las actividades del trabajo actual (86%) y la interacción con sus compañeros de trabajo (53%) son las que mayor satisfacción produce al profesional de enfermería.

Dorado Hanco (2008) realizó un estudio sobre "Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas en Hospitales de Puno - Juliaca", tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería, El estudio fue tipo descriptivo, explicativo y transversal con diseño correlacional, la población de estudio fue de 50 profesionales de enfermería, la recopilación de datos se realizó mediante dos cuestionarios, uno para el clima organizacional y el otro para el nivel de satisfacción. La contrastación de la hipótesis se realizó haciendo uso de la prueba estadística Ji cuadrado. Cuyos resultados fueron: El 64% de la enfermeras de los hospitales de Puno y Juliaca, perciben al clima organizacional medianamente favorable, el 32% desfavorable y solo el 4% favorable. Respecto a la satisfacción laboral el 52% de enfermeras del hospital de Puno se encuentran medianamente satisfechas, el 32% insatisfechos y el 16% satisfechos.

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Formulación general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017?

1.3.2. Formulaciones específicas

- a) ¿Cuál es el nivel de las condiciones físicas como dimensión de la satisfacción laboral?
- b) ¿Cuál es el nivel de las remuneraciones como dimensión de la satisfacción laboral?
- c) ¿Cuál es el nivel de las políticas administrativas como dimensión de la satisfacción laboral?
- d) ¿Cuál es el nivel de las relaciones interpersonales como dimensión de la satisfacción laboral?

- e) ¿Cuál es el nivel del desarrollo personal como dimensión de la satisfacción laboral?
- f) ¿Cuál es el nivel de desempeño de tareas como dimensión de la satisfacción laboral?
- g) ¿Cuál es el nivel de la relación con la autoridad como dimensión de la satisfacción laboral?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Caracterizar el nivel de las condiciones físicas como dimensión de la satisfacción laboral.
- b) Identificar el nivel de las remuneraciones como dimensión de la satisfacción laboral.
- c) Establecer el nivel de las políticas administrativas como dimensión de la satisfacción laboral.
- d) Reconocer el nivel de las relaciones interpersonales como dimensión de la satisfacción laboral.
- e) Precisar el nivel del desarrollo personal como dimensión de la satisfacción laboral.
- f) Identificar el nivel de desempeño de tareas como dimensión de la satisfacción laboral.
- g) Precisar el nivel de la relación con la autoridad como dimensión de la satisfacción laboral.

1.5. Hipótesis de trabajo

Predomina el nivel medio de satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que los empleados perciben su trabajo. Al respecto Stephen, P. (1999), define la satisfacción laboral *“como la actitud del individuo hacia su puesto de trabajo en lo referente a: interacción con los compañeros de trabajo y jefes; condiciones de trabajo, cumplimiento de reglas y políticas de organización”*.

Strauss, F. (1995) afirma que *“para encontrar esa actitud positiva en un empleado en su trabajo debe tener características que se adapten al individuo”* en tal sentido; Gordon, V. (1969) dice: *“que para lograr mantener a un empleado satisfecho es necesario que el organismo empleador satisfaga sus necesidades”*. En relación a lo señalado se puede decir que es difícil para una institución mantener a un enfermero plenamente satisfecho, debido a que las necesidades de los profesionales de enfermería pueden cambiar en un momento dado, es decir, cuando un enfermero satisface una necesidad casi siempre espera alcanzar otra más compleja, por lo tanto es muy importante que la actitud del personal de salud sea vigilada continuamente ya que estas pudieran justificarse cuando se refiere al tipo de trabajo que desempeña queriendo decir con ello que los empleados difieren entre sí de acuerdo con los objetivos que persiguen, el tipo de actividad que realizan y el producto que ofrecen entre otros.

Miceli y Lane, (1991) indican que los factores relacionados con el trabajo sobre la satisfacción laboral *“son determinantes como clave de la satisfacción en el trabajo los cuales tiene que ver con un tema como lo es, el sistema de recompensas presentes en la institución”*. La satisfacción en el empleo tiende a ser mayor cuando los enfermeros creen que el sistema es justo y que opera de

manera imparcial que cuando consideran que es injusto y que muestra favoritismos.

Sundstrom (1986), afirma que *“los individuos tienden a reportar niveles mayores de satisfacción cuando su trabajo es realizado en escenarios laborales agradables que en los que no lo son”*. Un ambiente agradable de trabajo incluye muchos aspectos del ambiente físico, incluyendo una temperatura confortable, iluminación conveniente, ausencia de ruido, aire fresco, espacio adecuado y privacidad.

Según Beehr, G. (1992) los factores relacionados con la persona en la satisfacción en el trabajo tienen relación con los factores personales relacionados con la satisfacción en el trabajo: *“El hecho de que los enfermeros con antigüedad u estatus relativamente alto reporten niveles de satisfacción en el trabajo que otros enfermeros. Varios aspectos de personalidad también parece estar vinculados a la satisfacción en el trabajo”*. Otro factor importante es el grado en que el personal de salud este desempeñando trabajos consistentes con sus propios intereses. Entre más cercano seas el ajuste enfermero-trabajo, mayor será la satisfacción con el empleo.

La Satisfacción en el trabajo y separación del empleo se refleja cuando los profesionales de enfermería están insatisfechos con su trabajo, encuentran la manera de minimizar el contacto con el mismo: se separa. Dos formas importantes de separación de los enfermeros son el ausentismo (no presentarse a trabajar) y la renuncia voluntaria, dejar el trabajo. Con respecto al ausentismo Porter y Lawler (1983) indicaron que *“entre menor sea la satisfacción en el trabajo de los enfermeros, más probable es que se ausenten del mismo”*; sin embargo, la fuerza de dicha relación es bastante moderada, ¿Por qué? Tal vez porque la baja satisfacción en el trabajo es apenas uno de los factores que influyan en la decisión de los profesionales de enfermería por llegar a trabajar. Por ejemplo, incluso los enfermeros a quienes disgusta su trabajo llegaran a trabajar diariamente si no se les paga los días que se ausentan y necesitan el

dinero. De modo similar, los enfermeros con satisfacción laboral relativamente elevada pueden faltar al trabajo por otras razones, una descompostura del auto, una enfermedad del hijo o fallas del transporte, etc. Por esas y otras razones no resulta sorprendente que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo no sea muy fuerte.

Tett y Meyer,(1993), indican que “*el cambio voluntario de trabajo está relacionado con la satisfacción en trabajo*”, pero una vez más, solo de manera modesta los factores económicos juegan un papel importante, al respecto Carsten y Sperton, (1997) indican que “*el personal de salud se muestra renuente a dejar un empleo cuando las perspectivas de encontrar otro no son claras*”; de modo que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el cambio de empleo tiende a ser más débil cuando el mercado de trabajo es pobre que cuando existen buenas oportunidades de empleo.

Holland, N. (1993) sostiene que “*los profesionales de enfermería felices son enfermeros productivos*”, es decir, que los enfermeros que tienen actitudes positivas hacia su trabajo se esforzaran más que los enfermeros con actitudes negativas. Sin embargo, de manera sorprendente, los estudios diseñados para examinar esta relación con frecuencia ha reportado resultados decepcionantes.

Porter y Lawler, (1988) sugieren que “*La satisfacción en el trabajo como los niveles elevados de desempeño pueden obedecer a la obtención de recompensas*”. Cuando estas son altas, y se perciben como justas, tanto el desempeño como la satisfacción en el trabajo pueden incrementarse, pero puede no existir un vínculo directo entre estos dos factores.

2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

2.2.1. Condiciones físicas

Las condiciones físicas varían considerablemente de un ambiente de trabajo a otra. Además la evidencia indica que aun las variaciones relativamente

modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado. Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

2.2.2. Remuneraciones

La remuneración incluye toda forma de pago en dinero que una enfermera recibe por la prestación de un servicio o desempeño de una tarea en beneficio y tiene importantes consecuencias económicas, motivacionales y sociales: económicas, porque representa capacidad de adquisición y nivel de vida, motivacionales porque al experimentar el sentimiento de un pago justo, el profesional de enfermería se motiva y aumenta su interés por la tarea, y sociales porque la capacidad adquisitiva es uno de los factores que contribuye a ubicar a la persona en una escala social fuente de amistades y relacionados. Para Vroom, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, entre otros.

Esta situación se evidencia en los profesionales de enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo, por lo tanto la remuneración del personal de enfermería debería fijarse a niveles que correspondan a sus necesidades socioeconómicas, calificaciones, responsabilidades, funciones y experiencia, que tengan en cuenta los imperativos y riesgos inherentes a la

profesión y que sean capaces de atraer y retener al personal en la profesión. Los niveles de remuneración deberían ser comparables con los de otras profesiones que exijan calificaciones y responsabilidades similares o equivalentes. En caso de funciones y condiciones de trabajo análogas o equivalentes, los niveles de remuneración deberían ser comparables, cualesquiera que sean los establecimientos, campos o sectores en donde se emplea personal de enfermería. La remuneración debería ajustarse de cuando en cuando para tener en cuenta las variaciones del costo de la vida y la elevación general del nivel de vida del país.

2.2.3. Políticas administrativas

Las políticas administrativas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Por otro lado tenemos que en salud se caracteriza por tener un horario de trabajo muy agotador, ya que existe el trabajo por turnos es el que se realiza permanente o frecuentemente fuera de las horas de trabajo regulares diurnas. En efecto, este tipo de trabajo se puede realizar permanentemente de noche, permanentemente en horario de tarde o en horarios variables. Cada tipo de turnos tiene ventajas e inconvenientes y se asocia a diferentes efectos en el bienestar, la salud, la vida social y el rendimiento laboral.

2.2.4. Relaciones interpersonales

Según Tamayo, las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, *“son aquellas que se establecen entre trabajadores de una empresa, los supervisores, directivos y gerentes de la misma, tienen el objetivo de intentar conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo, a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos”*.

Según el Ministerio de Salud (MINSA), *“las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear”*.

2.2.4.1. Tipos de relaciones interpersonales

Según el Ministerio de Salud (MINSA), las relaciones interpersonales pueden ser:

a) Positivas: cuando existe un clima de confianza entre las personas, se logran armonizar los conflictos entre la organización formal (estructura y organización que el grupo recibe del exterior) con la informal (grupos pequeños unidos por intereses comunes) y producto de ello se obtiene:

- Elevado espíritu de cuerpo en la organización (los integrantes se sienten parte de un equipo).

- Autodisciplina del personal (se esmeran por cumplir con sus funciones de la mejor manera y sin recibir presión de sus superiores).

- Moral alta del grupo (las relaciones entre los integrantes del equipo están basadas en valores).

- Lealtad en la organización (los miembros del equipo son fieles a la institución y entre ellos).

- Participación de los componentes (todos participan activamente)

- Iniciativa del personal.

- Adaptación y estabilidad en el trabajo (Los integrantes se adaptan con facilidad y existen menos conflictos entre ellos).

- Equidad en el comportamiento de los integrantes.

b) Negativas: cuando en un grupo de trabajo, predominan los celos, los resentimientos y las suspicacias, generan descontento, incomodidad, relajamiento de la moral, de la disciplina y del espíritu de cuerpo; fatiga e inseguridad; irritabilidad; enojo e incremento de enemistades; aumento de errores y accidentes; ausentismo y rotación alta del personal; reducción de la producción, de la eficiencia, eficacia y efectividad.

2.2.4.2. Enfermería y relaciones interpersonales

El Código de Ética y Deontología de Enfermería establecido por el Colegio de Enfermeras(os) del Perú, establece en el Capítulo IV: La Enfermera(o) debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, socio cultural, personal y ético.

La enfermera debe mantener las buenas relaciones interpersonales con transparencia y sinceridad. Es contrario a la ética emitir críticas negativas contra las colegas, debiendo manejar con prudencia y sin complicidad la información que pueda lesionar la imagen y el prestigio de las mismas y de otros miembros del equipo de salud.

La enfermera debe apoyar a la colega a afrontar y superar con integridad los problemas personales y/o dificultades que interfieran con el ejercicio profesional.

La enfermera debe aceptar y hacer críticas constructivas, recomendaciones y sugerencias que faciliten y mejoren su trabajo.

La enfermera debe brindar un trato respetuoso y comprensivo al personal técnico y auxiliar de enfermería, favoreciendo un clima laboral de respeto y de responsabilidad.

2.2.5. Desarrollo personal

Según Brito Challa, especialista en relaciones humanas, el desarrollo personal es *"una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones"*. Esto permite que el individuo conozca más, no sólo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo de trabajo con el objeto de crecer y ser más humano. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

López (2005) menciona que *"un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad. se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser"*.

2.2.6. Desempeño de tareas

Para Locke, E. (1996) “*Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del enfermero*”. La mayor parte de los profesionales de enfermería procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, entre otros; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

Hoy en día un gran número de enfermeras están comprometidas con una práctica profesional al lado de personas, familias o comunidades, y son responsables de ofrecer cuidados específicos basados en las necesidades que viven las personas ante diversas experiencias de salud. Por lo tanto, la práctica de enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias y monótonas, que resultan aburridas o un tanto agotadoras para el profesional de enfermería, en el cual requiere de recursos intelectuales, de intuición para tomar decisiones y realizar acciones reflexionadas.

2.2.7. Relación con la autoridad

Es la calificación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades y funciones cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

La supervisión, es llevada a cabo por jefes, subjefes, supervisores y coordinadores de servicios de enfermería. En este orden de ideas, los propósitos de la supervisión, de acuerdo a Balderas, M (1995) son: *“Proporcionar atención de enfermería de calidad, promover el desarrollo del personal supervisado, mantener la disciplina e interés por el trabajo, optimizar los recursos humanos y materiales, crear un ambiente favorable a la productividad y asegurar el logro de los objetivos institucionales”*.

CAPÍTULO 3

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

La presente investigación correspondió a un estudio descriptivo de corte transversal, este estudio busco especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas. El tipo según el tiempo, la ocurrencia de los hechos y su registro fue transversal en razón a que la información estuvo delimitada al tiempo presente y se obtuvo en un momento dado.

Diagrama:

n ----- x_1

Donde:

n: Representa a los profesionales de enfermería.

x_1 : Representa la satisfacción laboral.

3.2. Población de estudio

La población en estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería nombrados(as) de los servicios de hospitalización del Hospital Honorio Delgado Espinoza de la ciudad de Arequipa. Siendo el número total de 75 profesionales de enfermería, de los cuales de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión 50 profesionales de enfermería cumplieron con los criterios de selección.

3.3. Criterios de selección de la población

3.3.1. Criterios de inclusión

- Profesionales de enfermería asistenciales nombradas mayor a cinco años que laboren en los servicios definidos.

3.3.2. Criterios de exclusión

- Enfermeras asistenciales contratadas que laboren en los servicios seleccionados.
- Enfermeras que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten y/o permisos en los servicios seleccionados.
- Enfermeras con cargos administrativos.
- Enfermeras que se encuentren de vacaciones.
- Profesionales de enfermería asistenciales nombradas menor a cinco años que laboren en los servicios definidos.

3.4. Técnica e instrumentos de investigación

3.4.1. Técnica

Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, ya que es un estudio observacional, en el cual se busca recaudar datos de información y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtuvieron a partir de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

3.4.2. Instrumento

El instrumento aplicado ha sido realizado por Vásquez (2007) en el trabajo “Satisfacción laboral para trabajadores de Lima Metropolitana”, es un cuestionario tipo Likert Modificado, el cual valoró la satisfacción laboral, cuya elaboración y validación se aplicó el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach, en el que se obtuvo 0.84, en función a la escala de estimación se dice que el instrumento es válido. Constó de 36 enunciados dirigidos al profesional de enfermería con distintas alternativas destinadas a recopilar información de la satisfacción laboral, a través de los sujetos de este estudio.

3.5. Procedimiento de la recolección de datos

3.5.1. De coordinación

- Se solicitó permiso por escrito al Director del Hospital Honorio Delgado Espinoza de la ciudad de Arequipa, con la finalidad de pedir la autorización para la ejecución del proyecto de investigación en los servicios de hospitalización.

- Se coordinó con el área de capacitación para la obtención del proveído favorable para la ejecución del proyecto de investigación.

- Se coordinó con la jefatura del Departamento de Enfermería para obtener el proveído favorable para la ejecución del proyecto de investigación.

- Se coordinó con el Área de Epidemiología para la obtención del proveído favorable.

- Finalmente se coordinó con las enfermeras jefes de cada servicio.

3.5.2. De la aplicación del instrumento

- Para la aplicación del cuestionario se dio a conocer a todas las enfermeras asistenciales nombradas de los servicios de hospitalización sobre la importancia de este estudio, explicando en forma breve el objetivo de la investigación y se procedió a solicitar su colaboración para el estudio.

- Se les hizo alcance del cuestionario explicándoles la forma de llenado, el llenado fue de forma individual y anónima, marcando con un aspa(x) la respuesta conveniente.

- El cuestionario se aplicó respetando el turno de trabajo de cada enfermera, para lo cual se hizo uso del rol de enfermería, obteniendo dificultades por el cambio de turno y por la falta de tiempo de las enfermeras, debido a que en ocasiones el servicio se encontraba lleno y estando a su cargo una sola enfermera.

3.5.3. Procesamiento de datos

Al término de la ejecución y obtención de datos se procedió a:

- Codificar la información obtenida de las encuestas.
- Calificar, tabular y organizar los datos.
- Vaciado de datos en el programa Microsoft Excel.
- Elaborar cuadros estadísticos porcentuales para los resultados obtenidos de la variable de estudio, mediante el programa Microsoft Excel.
- Analizar e interpretar las tablas.
- Para los objetivos se hizo uso porcentual de los datos.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y análisis de resultados

Tabla 1

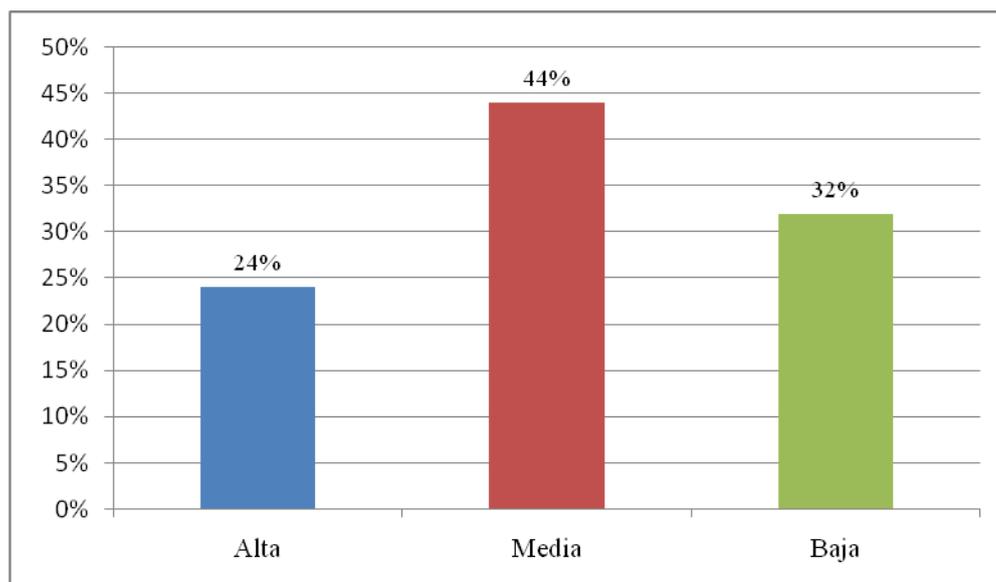
Dimensión condiciones físicas

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
1. Alta	21 a 25	12	24
2. Media	12 a 20	22	44
3. Baja	5 a 11	16	32
Total		50	100

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Gráfica 1

Dimensión condiciones físicas



Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla nos muestran que el 44% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión condiciones físicas; mientras que el 32% cuentan con un nivel medio; finalmente el 24% de encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión condiciones físicas.

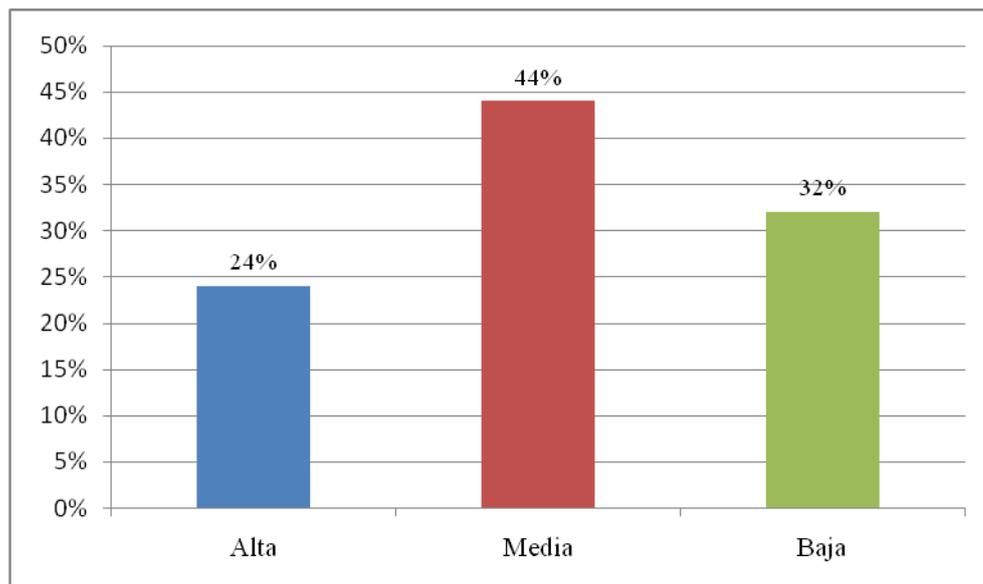
Tabla 2

Dimensión remuneración

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
1. Alta	14 a 20	13	26
2. Media	9 a 13	20	40
3. Baja	4 a 8	17	34
Total		50	100

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Gráfica 2

Dimensión remuneración

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla nos muestran que el 40% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión remuneración; mientras que el 34% cuentan con un nivel medio; finalmente el 26% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión remuneración.

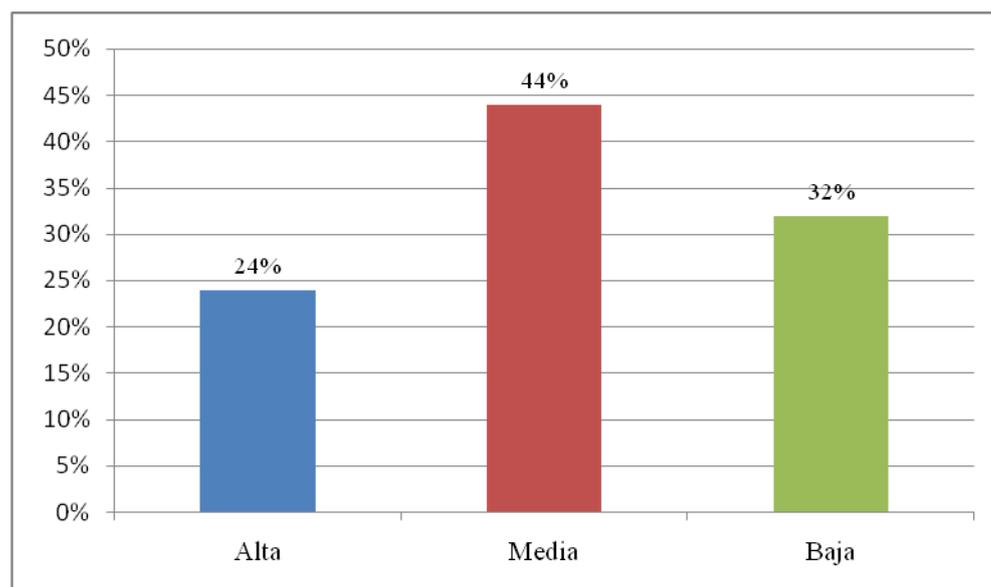
Tabla 3

Dimensión políticas administrativas

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
1. Alta	19 a 25	10	20
2. Media	13 a 18	25	50
3. Baja	5 a 12	15	30
Total		50	100

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Gráfica 3

Dimensión políticas administrativas

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla nos muestran que el 50% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión políticas administrativas; mientras que el 30% cuentan con un nivel medio; finalmente el 20% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión políticas administrativas.

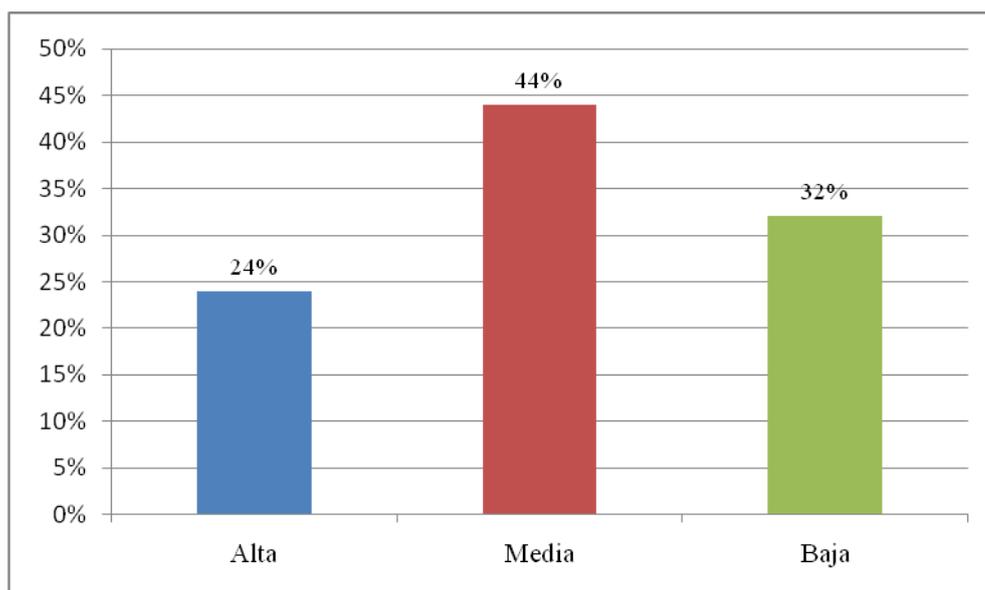
Tabla 4

Dimensión relaciones interpersonales

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
1. Alta	18 a 20	15	30
2. Media	13 a 17	20	40
3. Baja	4 a 12	15	30
Total		50	100

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Gráfica 4

Dimensión relaciones interpersonales

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla nos muestran que el 40% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión relaciones interpersonales; mientras que el 30% cuentan con un nivel medio; finalmente el 30% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión relaciones interpersonales.

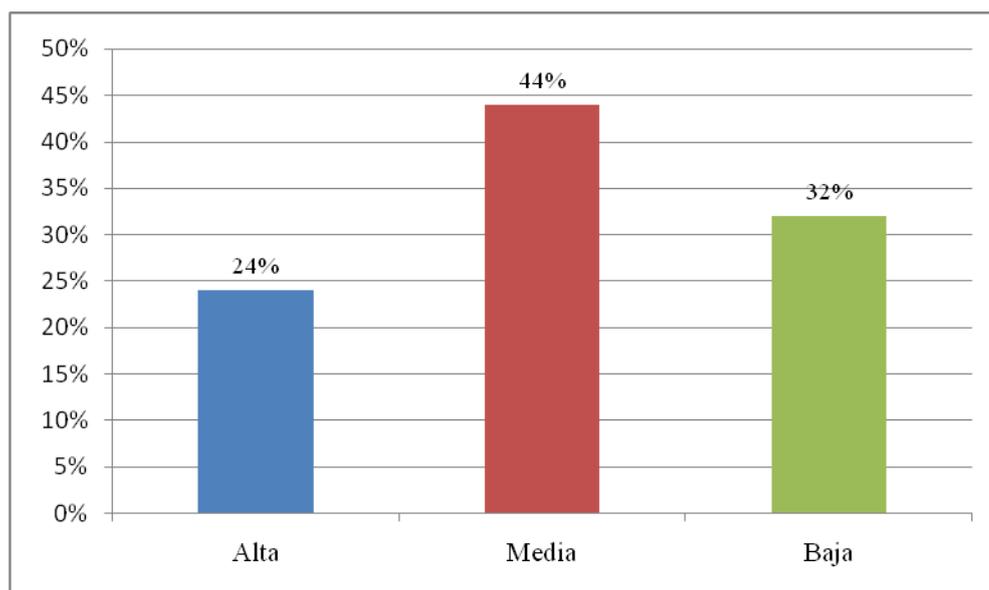
Tabla 5

Dimensión realización personal

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
1. Alta	28 a 30	11	22
2. Media	22 a 27	24	48
3. Baja	6 a 21	15	30
Total		50	100

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Gráfica 5

Dimensión realización personal

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla nos muestran que el 48% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión realización personal; mientras que el 30% cuentan con un nivel medio; finalmente el 22% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión realización personal.

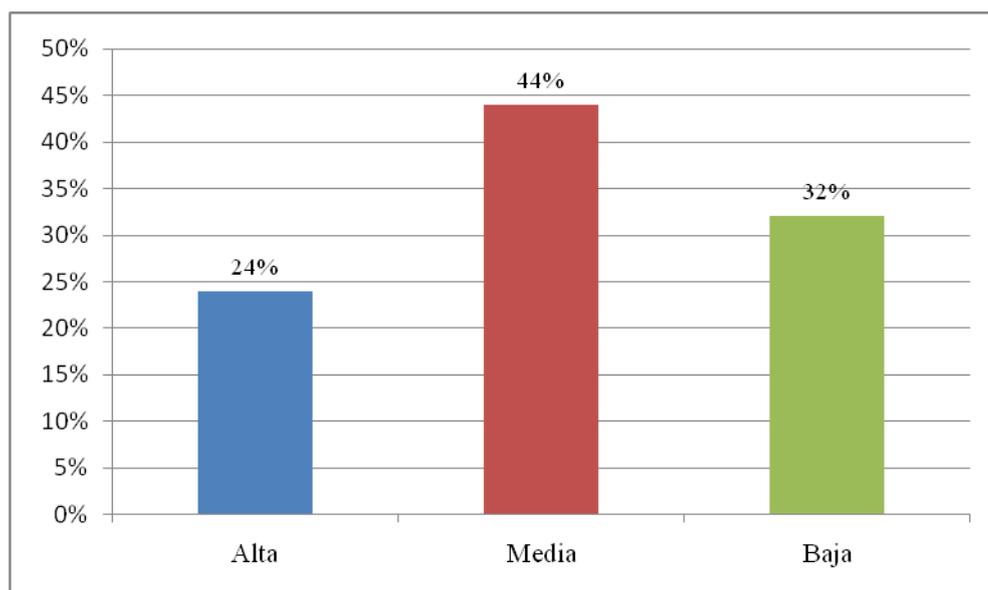
Tabla 6

Dimensión desempeño de tareas

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
1. Alta	28 a 30	13	26
2. Media	22 a 27	23	46
3. Baja	6 a 21	14	28
Total		50	100

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Gráfica 6

Dimensión desempeño de tareas

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla nos muestran que el 46% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión desempeño de tareas; mientras que el 28% cuentan con un nivel medio; finalmente el 26% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión desempeño de tareas.

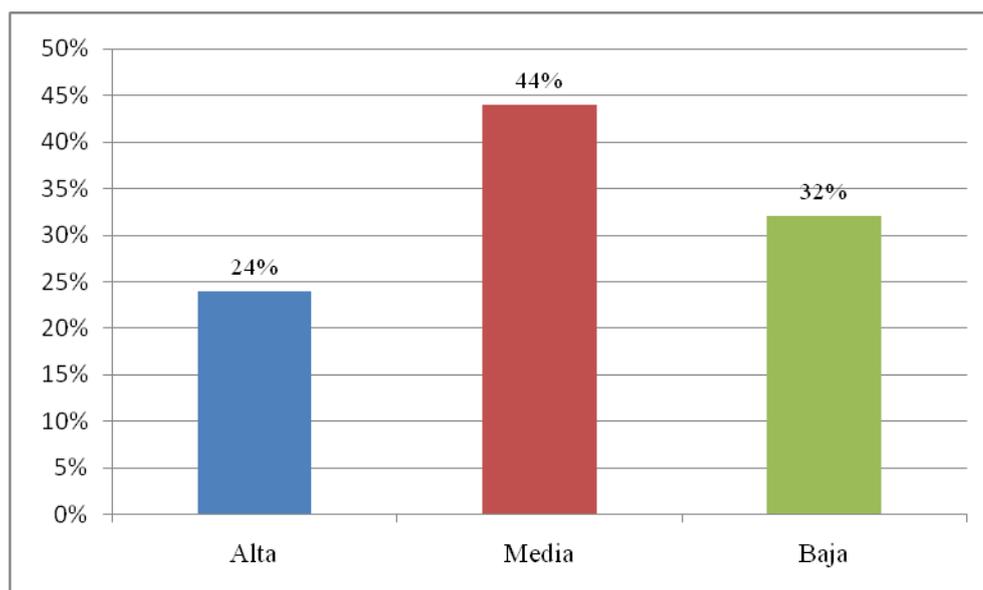
Tabla 7

Dimensión relación con la autoridad

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
1. Alta	25 a 30	10	20
2. Media	17 a 24	22	44
3. Baja	6 a 16	18	36
Total		50	100

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Gráfica 7

Dimensión relación con la autoridad

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla nos muestran que el 44% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión relación con la autoridad; mientras que el 36% cuentan con un nivel medio; finalmente el 20% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión relación con la autoridad.

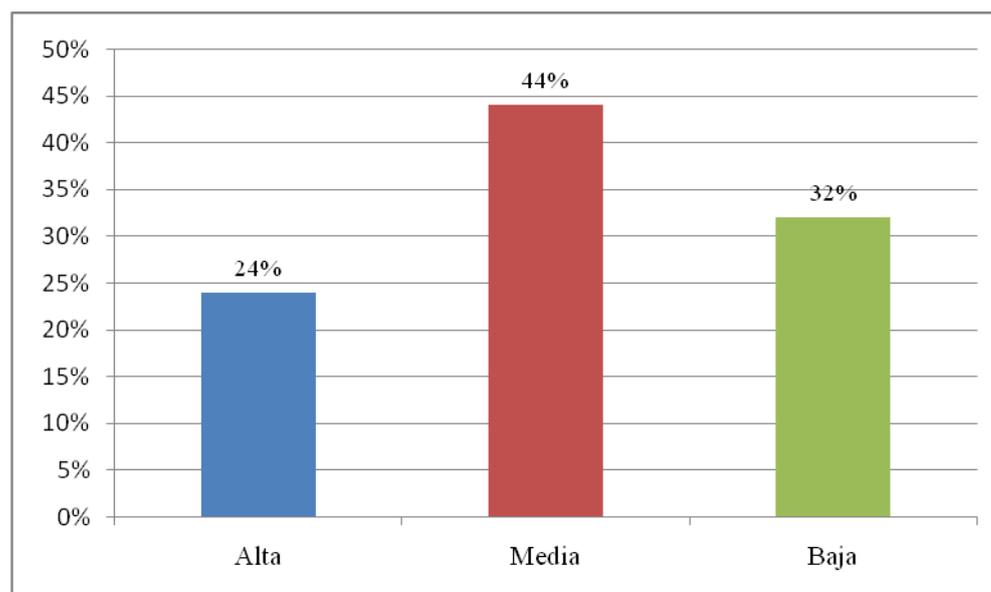
Tabla 8

Variable satisfacción laboral

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
1. Alta	137 a 180	12	24
2. Media	116 a 136	22	44
3. Baja	36 a 115	16	32
Total		50	100

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Gráfica 8

Variable satisfacción laboral

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla nos muestran que el 44% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que respecta a la variable satisfacción laboral; mientras que el 32% cuentan con un nivel medio; finalmente el 24% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la variable satisfacción laboral.

4.2. Discusión de resultados

Los hallazgos del presente estudio permitieron determinar los siguientes resultados que representan la evidencia científica, que a continuación se especifica:

En la tabla 8, se evidencia que la mayoría de los profesionales de enfermería del Hospital Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, presentó una satisfacción laboral baja, seguida de la media satisfacción laboral, y en menor porcentaje una alta satisfacción laboral.

Según el estudio realizado por Vásquez (2007), en el cual llegó a la conclusión acerca de la satisfacción laboral que más de la mitad de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en el cual destacan los factores desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos, por lo tanto no existen similitudes en los resultados hallados de este trabajo. Asimismo Dorado (2008), obtuvo que más de la mitad de enfermeras del hospital de Puno y Juliaca se encuentran medianamente satisfechas, en mínimo porcentaje insatisfechos y satisfechos. Medina (2007), realizó un estudio titulado satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno en el año 2007. Cuyo resultados fueron que el profesional de enfermería en mayor porcentaje tienen insatisfacción laboral, una cuarta parte expresan sentimientos neutrales (ni satisfacción, ni insatisfacción) y la tercera parte de enfermeras se encuentran satisfechas.

En el estudio en mayor porcentaje los profesionales de enfermería del Hospital Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, presentan satisfacción laboral baja, con tendencia a la media satisfacción, es decir presentan satisfacción en algunos aspectos tales como la remuneración, desarrollo personal y el desempeño de tareas e insatisfacción en aspectos como las condiciones físicas en el ambiente de trabajo, las políticas administrativas, las relaciones interpersonales y las relaciones con la autoridad. Diversos autores refieren que la

satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que los empleados perciben su trabajo. Al respecto Stephen, P. (1999), define la satisfacción laboral “como la actitud del individuo hacia su puesto de trabajo en lo referente a: interacción con los compañeros de trabajo y jefes; condiciones de trabajo, cumplimiento de reglas y políticas de organización”

Por otro lado existen diversos estudios que coinciden que la insatisfacción se debe a las malas condiciones físicas, la remuneración inadecuada, a la falta de reconocimiento profesional, a las pocas posibilidades de promoción y de formación, a la tensión en las relaciones interpersonales, la escasa autonomía, a las tareas rutinarias y a una autoridad extrema. Robbins (1994), Feldman y Arnold (1995) además afirman que los factores relacionados con la personalidad del empleado, y con la función que desempeña también intervienen en la percepción que el profesional tiene sobre su bienestar, y sobre el agrado con el que desempeña su función.

CONCLUSIONES

- Se comprueba que el 44% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión condiciones físicas; mientras que el 32% cuentan con un nivel medio; finalmente el 24% de encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión condiciones físicas.
- Se demuestra que el 40% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión remuneración; mientras que el 34% cuentan con un nivel medio; finalmente el 26% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión remuneración.
- Se advierte que el 50% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión políticas administrativas; mientras que el 30% cuentan con un nivel medio; finalmente el 20% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión políticas administrativas.
- Se percibe que el 40% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión relaciones interpersonales; mientras que el 30% cuentan con un nivel medio; finalmente el 30% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión relaciones interpersonales.
- El 48% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión realización personal; mientras que el 30% cuentan con un nivel medio; finalmente el 22% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión realización personal.
- El 46% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión desempeño de tareas; mientras que el 28% cuentan con un nivel medio;

finalmente el 26% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión desempeño de tareas.

- El 44% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que se refiere a la dimensión relación con la autoridad; mientras que el 36% cuentan con un nivel medio; finalmente el 20% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la dimensión relación con la autoridad.
- Finalmente el 44% del personal de enfermería que labora en del Hospital Honorio Delgado Espinoza presenta un nivel bajo en lo que respecta a la variable satisfacción laboral; mientras que el 32% cuentan con un nivel medio; finalmente el 24% de enfermeras encuestadas demuestran un nivel alto en la variable satisfacción laboral.

SUGERENCIAS

- A través de la unidad de gestión de calidad evaluar permanentemente la satisfacción laboral tanto de los profesionales de enfermería como de todos los trabajadores de salud, a fin de potenciar estrategias de motivación, asimismo identificar y fortalecer acciones en principio de mejorar la satisfacción laboral del profesional mediante estímulos.
- Implementar el proceso de gestión de recursos humanos, que considere estrategias orientadas a superar los factores que se encuentran con baja satisfacción laboral.
- Mejorar las actitudes a través de talleres motivacionales como: “Desarrollando estrategias Comunicativas”, “El Estrés en el Ámbito Laboral”, “La Motivación como Herramienta para Alcanzar el Éxito”, “Liderazgo ¿El Líder Nace o se Hace?” y “Satisfacción Laboral: Un Reto Difícil”, el desarrollo de estos temas permitirá el manejo de conflictos de manera permanente la calidad de las relaciones interpersonales entre cada profesional y sus superiores, el clima organizacional así como la confianza, el respeto y la consideración.
- El profesional de enfermería debe tener acceso al departamento de psicología, para lograr un entorno laboral y un ambiente en general cómodo y acogedor; pues el profesional pasa la tercera parte de su vida en la institución.
- Fortalecer la calidad profesional mediante la capacitación y actualización permanente, que a su vez sirve de estímulos para los mismos profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cahuaya E. Clima organizacional y su relación con el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Manuel Núñez Butrón.[Tesis de licenciatura].Puno. Universidad Nacional del Altiplano; 2004.

Callan H. Etiología de la sociedad. 2a ed. México: Fondo de cultura económica.; 1973.

Cavalcante J. Programa de Doctorat Qualitat y Procesos de Inovación Educativa. [Tesis doctoral]. Brasil: Universidad Autónoma de Barcelona; 2004

Feldman A. Personality types and career patterns: some empirical evidence on Holland's Model. In Canadian Journal of Administrative Science.; June 1995. p. 35 (2), 192-210.

Lu H,While A, Barriball K. Job satisfaction among nurses: a literature review. In International Journal of Nusing Studies.; 2005. p. 227.

Lu H,While A, Barriball K. Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. In International Journal of Nursing Studies.; 2007. p. 574-588.

Robbins S. Comportamiento organizacional. : Pretince-Hall. ; 1994.

Vasquez S. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis de licenciatura].Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.

Olivar C, González S, Martínez M. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias. In.: Aten Primaria; 1999. p. 24:352-359.

Miñarro I, Bruguera J, Verdú I, Díaz MA. La satisfacción laboral en el Hospital Asepeyo-Sant Cugat del Vallès. In.: Gest Hosp. 2002. p. 13: 26-30.

Camacho, V, Simoza, J. y Gómez, X. Satisfacción laboral de las enfermeras(os) en su dimensión: Rotación Interna, en las unidades de cuidados del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara. [Tesis de licenciatura]; Puerto Cabello Edo; 2001.

Hurtado C. “Relación entre la satisfacción laboral del profesional de enfermería con la calidad de atención directa”. [Tesis de licenciatura]. Aragua; 2001

Torres C. La satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital Edgardo Rebagliati y Hospital Dos de Mayo durante su ejercicio profesional. Lima, Perú. [En línea]; 2008 [Acceso 15 de diciembre del 2014. Disponible en: <http://ri.bi.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4651/1/01-TESIS.WY9.A18.pdf>

Medina N. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butrón, [Tesis de licenciatura]. Puno. Universidad Nacional del Altiplano; 2007.

Dorado B. Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas en hospitales Puno-Juliaca.[Tesis de licenciatura]. Puno - Juliaca. Universidad Nacional del Altiplano; 2008.

Stephen P. Comportamiento Organizacional. 1999th ed. México.: Pearson Educación.; 1999.

Chiavenato I. Administración de los recursos Humanos.5a ed. Colombia: Mc Graw Hill.; 2000.

Strauss F. Desafío y respuesta. 2a ed. Buenos Aires: Losada; 1995.

Gordon J. La evolución social. 2a ed. España. Alianza E; 1996.

Miceli C. Es posible humanizar la atención de enfermería al paciente en estado crítico.: Actual Enfer.; 1991.

Locke E. La Naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. Chicago: Rand MacNally Collage; 1979

Wright H. Estimulación Laboral. México.: Taurus; 1990.

Sundstrong Y. Ambiente físico en la Organización. 2a ed. Madrid.: Alianza, S.A.; 1986.

Bergh G., Newman J. Job stres, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature.Perssonel Psychology [En lineal].; 1992 [Acceso 23 de diciembre del 2014 . Disponible en:

http://scielo.iscii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0456-546X201100

Holland N. Análisis de la conducta. México: Trillas; 1993.

Porter B., Lawler E. Factores Organizacionales. Barcelona.: Herder; 1988, p.87.

Meyer M, Tett Y. Las Organizaciones: comportamiento, estructura y proceso United Stated: Addison-Wesley Iberoamericana; 1993.

Carsten S. Metodología de trabajo Científico. Colombia: Gráfica Luz.; 1997.

Stephen R. Comportamiento Organizacional. 6a ed. México: Pretince may Hispanoamérica; 2003.

Salvo, C. Estrés laboral, extra laboral y síntomas psicossomáticos en la mujer enfermera. [En línea]. Chile: Ciencia y enfermería; 1996 [Acceso 27 de diciembre del 2014. Disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532003

Organización Mundial de Salud. Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera; 2014.

Gonzales M. Comportamiento organizacional un enfoque latinoamericano. México; 2001; 13(2)

Lopez J. Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herreg. Revista de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005; 26(15)

Ramos N. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivasde servicios de Salud.[Tesis de maestría] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003.

Locke E. La Naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. Handbook of industrial and organizacional in psicology. Chicago.: Rand MacNally Collage; 1997. p. 271.

Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. 5a Edición. ed. México: Mc Graw Hill/ Interamericana; 1995.

Wexley N. Conducta Organizacional y Psicología del Personal México: Compañía Editorial Continental; 1990.

Yang F, Chang C. Emotional labour, job satisfation and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. International journal of nursing studies; 2008.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis variables	Diseño y población
<p>Formulación general ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017?</p> <p>Formulaciones específicas</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de las condiciones físicas como dimensión de la satisfacción laboral?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de las remuneraciones como dimensión de la satisfacción laboral?</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de las políticas administrativas como dimensión de la satisfacción laboral?</p> <p>d) ¿Cuál es el nivel de las relaciones interpersonales como dimensión de la</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Caracterizar el nivel de las condiciones físicas como dimensión de la satisfacción laboral.</p> <p>b) Identificar el nivel de las remuneraciones como dimensión de la satisfacción laboral.</p> <p>c) Establecer el nivel de las políticas administrativas como dimensión de la satisfacción laboral.</p> <p>d) Reconocer el nivel de las relaciones interpersonales como dimensión de la satisfacción</p>	<p>Hipótesis Predomina el nivel medio de satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa 2017.</p> <p>Variable Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones físicas - Remuneraciones - Políticas administrativas - Relaciones interpersonales - Desarrollo personal - Desempeño de tareas - Relación con la autoridad 	<p>Tipo y diseño de investigación descriptivo transversal.</p> <p>Población 50 enfermeras del hospital Honorio Delgado Espinoza</p>

<p>satisfacción laboral?</p> <p>e) ¿Cuál es el nivel del desarrollo personal como dimensión de la satisfacción laboral?</p> <p>f) ¿Cuál es el nivel de desempeño de tareas como dimensión de la satisfacción laboral?</p> <p>g) ¿Cuál es el nivel de la relación con la autoridad como dimensión de la satisfacción laboral?</p>	<p>laboral.</p> <p>e) Precisar el nivel del desarrollo personal como dimensión de la satisfacción laboral.</p> <p>f) Identificar el nivel de desempeño de tareas como dimensión de la satisfacción laboral.</p> <p>g) Precisar el nivel de la relación con la autoridad como dimensión de la satisfacción laboral.</p>		
--	--	--	--

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	<ul style="list-style-type: none"> - La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores. - El ambiente de trabajo es confortable.(ventilación, iluminación, entre otros) - La comodidad que ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. - En el ambiente físico donde trabaja, es cómodo. - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).
	Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> - El sueldo es muy bajo en relación a la labor que realiza. - Se siente mal con lo que gana. - Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable. - Felizmente el trabajo permite cubrir las expectativas económicas.
	Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> - Siente que da más de lo que recibe de la institución. - La sensación que tengo del trabajo es que me están explotando. - Le disgusta el horario. - El horario de trabajo resulta incómodo.

		- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida
	Relaciones interpersonales	-El ambiente creado por los compañeros es el ideal para desempeñar las funciones. -Le agrada trabajar con los compañeros. -Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja. -La solidaridad es una virtud característica en el grupo de trabajo.
	Desarrollo personal	- Siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser. - El trabajo permite desarrollarse personalmente. - Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo. - Se siente feliz por los resultados que logro en su trabajo. - El trabajo le hace sentir realizado profesionalmente. - Haciendo el trabajo se siente bien consigo mismo.
	Desempeño de tareas	- La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otro. - Las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia. - Se siento realmente útil con la labor que realiza. - El trabajo le aburre. - Se siente complacido(a) con la

		<p>actividad que realiza.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le gusta el trabajo que realiza.
	<p>Relación con la autoridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Es grato la disposición de su jefe cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo. - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. - La enfermera(o) jefe es comprensiva(o).La relación que tiene con los superiores es cordial. - No se siento a gusto con mi enfermera(o) jefe. - La enfermera(o) jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo.

ANEXO 3
FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor	Vásquez (2007)
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción laboral
Reactivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones físicas ▪ Remuneraciones ▪ Políticas administrativas ▪ Relaciones interpersonales ▪ Realización personal ▪ Desempeño de tareas ▪ Relación con la autoridad
Tiempo de administración	20 a 30 minutos
Forma de administración	Colectiva
Indicadores que evalúa	La prueba mide el nivel de satisfacción laboral.
Alternativas de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo ▪ De acuerdo ▪ Ni de acuerdo ni desacuerdo ▪ Desacuerdo. ▪ Totalmente en desacuerdo
Baremo: Escala de medición	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción Alta 138 – 180 puntos ▪ Satisfacción Media 116 – 136 puntos ▪ Satisfacción Baja 36 – 115 puntos

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimadas y estimados colegas:

El presente instrumento es de carácter anónimo; es parte del estudio de investigación titulado “SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA 2017”, tiene como objetivo determinar la satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar la satisfacción y contribuir a la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

DATOS GENERALES:

SERVICIO:

.....
Tiempo en la institución:..... Tiempo en el servicio:.....

Edad:

Sexo:.....

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de ítems a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Se agradece sinceridad en sus respuestas ya que de ella dependerán los resultados de la investigación.

- Ante cualquier duda pregunte a quien aplica el cuestionario.

Gracias

1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

6.- La enfermera jefe es comprensivo (a).

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

7.- Me siento mal con lo que gano.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8.- Siento que doy más de lo recibo de la institución.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

9.- Me agrada trabajar con mis compañeros

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

13.- El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, entre otros)

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

17.- Me disgusta mi horario.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

19.- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

20.- Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

26.- Mi trabajo me aburre.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

28.- En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

30.- Me gusta el trabajo que realizo.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

31.- No me siento a gusto con la enfermera jefe.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

(Materiales y/o inmuebles)

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

36.- La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Baremos

1. Dimensión: Condiciones Físicas

Niveles	Puntuaciones
1. Satisfacción alta	21 a 25
2. Satisfacción media	12 a 20
3. Satisfacción baja	5 a 11

2. Dimensión: remuneraciones

Niveles	Puntuaciones
4. Satisfacción alta	14 a 20
5. Satisfacción media	9 a 13
6. Satisfacción baja	4 a 8

3. Dimensión: Políticas Administrativas

Niveles	Puntuaciones
7. Satisfacción alta	19 a 25
8. Satisfacción media	13 a 18
9. Satisfacción baja	5 a 12

4. Dimensión: Relaciones Interpersonales

Niveles	Puntuaciones
10. Satisfacción alta	18 a 20
11. Satisfacción media	13 a 17
12. Satisfacción baja	4 a 12

5. Dimensión: Realización personal

Niveles	Puntuaciones
13. Satisfacción alta	28 a 30
14. Satisfacción media	22 a 27
15. Satisfacción baja	6 a 21

6. Dimensión: Desempeño de Tarea

Niveles	Puntuaciones
16. Satisfacción alta	28 a 30
17. Satisfacción media	22 a 27
18. Satisfacción baja	6 a 21

7. Dimensión: Relación con la Autoridad

Niveles	Puntuaciones
19. Satisfacción alta	25 a 30
20. Satisfacción media	17 a 24
21. Satisfacción baja	6 a 16

8. Variable Satisfacción laboral

Niveles	Puntuaciones
22. Satisfacción alta	137 a 180
23. Satisfacción media	116 a 136
24. Satisfacción baja	36 a 115