

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## ESCUELA DE POSGRADO

### Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



*Una Institución Adventista*

**Factores personales y laborales que influyen en la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020**

**Por:**

Mercedes Ortiz Palomino

**Asesor:**

Mg. Elizabeth Gonzales Cárdenas

Lima, 25 de mayo de 2020

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, ELIZABETH GONZALES CARDENAS, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico: *“Factores personales y laborales que influyen en la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020”*, constituye la memoria que presenta la licenciada ORTIZ PALOMINO MERCEDES para aspirar al título de segunda especialidad profesional de enfermería en Cuidados Intensivos Pediátricos, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los veinticinco días del mes de mayo de 2020.



---

Mg. Elizabeth Gonzales Cardenas

Factores personales y laborales que influyen en la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020

# TRABAJO ACADÉMICO

Presentado para optar el título profesional de segunda especialidad profesional de enfermería en Cuidados Intensivos Pediátricos

## JURADO CALIFICADOR



Dra. María Teresa Cabanillas Chavez

Presidente



Mg. Neal Henry Reyes Gastañadui

Secretario



Mg. Elizabeth Gonzales Cardenas

Asesor

Lima, 25 de mayo de 2020

## Índice

Resumen.....	vi
Capítulo I .....	8
Planteamiento del problema.....	8
Identificación del Problema .....	8
Formulación del Problema.....	10
Problema general.....	10
Problemas específicos.....	10
Objetivos de la Investigación.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	11
Justificación .....	11
Justificación teórica.....	11
Justificación metodológica.....	11
Justificación práctica y social.....	11
Presuposición filosófica .....	11
Capítulo II.....	13
Desarrollo de las perspectivas teóricas .....	13
Antecedentes de la investigación .....	13
Marco conceptual.....	19
Satisfacción Laboral.....	19
Factores relacionados a la satisfacción laboral.....	23
Modelo teórico de enfermería.....	28

Capítulo III.....	29
Metodología .....	29
Descripción del lugar de ejecución .....	29
Población y muestra.....	29
Población. ....	29
Muestra. ....	29
Tipo y diseño de investigación .....	30
Formulación de hipótesis .....	30
Hipótesis general .....	30
Hipótesis específicas .....	30
Identificación de variables .....	31
Operacionalización de variables .....	32
Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	33
Proceso de recolección de datos .....	33
Procesamiento y análisis de datos.....	33
Consideraciones éticas .....	34
Capítulo IV.....	35
Administración del proyecto de investigación.....	35
Cronograma de ejecución .....	35
Presupuesto .....	36
Bibliografía .....	37
Apéndices.....	44

## Índice de apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos .....	45
Apéndice B: Validez de los instrumentos .....	49
Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos .....	50
Apéndice D: Consentimiento informado .....	53
Apéndice E: Matriz de consistencia.....	54

## Resumen

La satisfacción laboral, viene a ser un factor que determina el grado de bienestar que la persona siente por su trabajo, el mismo que se está tornando en un problema para la investigación de las organizaciones, ya que es una de las esferas de la calidad en vida laboral que está captando mucho interés. Cuando se habla de satisfacción, se habla de un grupo de cualidades desarrolladas por el trabajador hacia su ambiente de labores, actitudes que van dirigidas al trabajo o a aspectos específicas del mismo"; respecto a la satisfacción laboral, es la forma como se siente el trabajador hacia varios aspectos de su trabajo. El objetivo de esta investigación es determinar la influencia de los factores personales y laborales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la UCI de un hospital pediátrico 2020. El estudio es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo y corte transversal; la población estuvo conformada por las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, con criterios de inclusión y exclusión; la técnica para recolectar los datos será la entrevista y el instrumento el cuestionario elaborada por Chiang en el año 2008. El instrumento fue validado por juicio de expertos obteniéndose una validez según la V de Aiken de 1.0; la confiabilidad de los instrumentos se realizó con el método de Alfa de Cronbach: 0,957, confiabilidad alta. Para la recolección de los datos se presentará una solicitud pidiendo la autorización para ejecutar el instrumento, con el compromiso de confidencialidad; asimismo, los datos obtenidos se vaciarán en el programa SPSS y los resultados serán presentados por tablas de frecuencias; en las consideraciones éticas se utilizarán los principios éticos de investigación de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

Palabras Clave: satisfacción laboral, factores personales, factores laborales.

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### Identificación del problema

Delgado (2017) menciona que la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) hacen un reconocimiento al trabajo que realiza Enfermería; reconociendo contextos laborales inseguros, carga de trabajo, inestabilidad en el trabajo, salarios bajos, escasos recursos humanos, bajo rendimiento y baja en la prestación de servicios; generando un clima laboral incorrecto con actuaciones éticas bajas del personal, evidenciándose en gestos, ironías, ridiculización, comportamientos poco profesionales, desidia e inclusive oposición, etc.; situaciones que son generadoras de conflictos continuos entre el personal, haciendo que el ambiente se torne hostil, ocasionando pérdidas económicas y desfavoreciendo la figura del personal y de la organización.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2006), el desempeño del personal de salud es fundamental porque trasciende de manera inmediata en la dispensación de los servicios de salud e incluso en la salud de la población. Entendiéndose como correcto desempeño al realizado por el trabajador que labora de forma impresionante a las necesidades, así lograr los mejores resultados de salud de acuerdo a los recursos y las circunstancias.

Para Solano (2010), cuando se desea conocer la conducta general de las personas hacia su vida laboral se recurre a la SL, el grado de este puede influir en la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan las personas, así como incidir sobre los aspectos de la baja calidad de la prestación de los servicios, el ausentismo laboral y la propensión a abandonar la institución.

Como sigue diciendo Jaba (2016), si la organización funciona de forma adecuada, llega a tener un personal satisfecho, si no va a generar insatisfacción. Hablar de satisfacción laboral, es

un tema muy importante y una de las principales causas que afectan a las organizaciones porque cuando el personal se encuentra insatisfecho, la gente no se esfuerza para hacer mejor su trabajo y que a lo mejor piense hasta en alejarse de la empresa.

El Ministerio de Salud (2002) menciona que los integrantes del personal de una institución pueden ser considerados como clientes internos, ya que reciben bienes y productos fundamentales para su trabajo, donde los administradores, tienen el deber de preocuparse por las necesidades de los proveedores iniciales, supervisores y otros clientes internos en la misma forma en que escuchan y responden a las necesidades de los usuarios externos. La satisfacción de los trabajadores es un elemento que es parte de la calidad de la atención suministrada. No obstante, aunque se cuestione que existe relación sobre la calidad de la atención al usuario externo, no se discute que cuando se mide la SL se comprueba la calidad de la institución y de los servicios internos que brinda.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014) en Perú realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, la muestra a nivel nacional fue de 5,067, entre médicos y enfermeros de ciento 181 instituciones de salud públicas, entre ellas el MINSA, EsSalud, FF AA, FF PP y el sector privado como las clínicas buscando conocer cuál es la percepción sobre la satisfacción del profesional de salud de su trabajo; encontrando que el 65.8% de las enfermeras se encuentran satisfechas con su trabajo, mientras que el 12.8% se encuentra insatisfechas; en cuanto a los logros obtenidos en su carrera el 83,0% están satisfechos, la relación enfermero/paciente instaurada durante la consulta; el 81,8% con la relación enfermero / paciente establecida durante la consulta y el 77,3% con sus perspectivas en satisfacer las necesidades de sus pacientes.

En la experiencia profesional en las Unidades Críticas Pediátricas, se ha podido observar que esta es un área donde los profesionales de Enfermería están expuestos a conflictos que generan presión dentro de los grupos de trabajo; ocasionando conflictos con los jefes directos, entre trabajadores del personal profesional y técnico e incluso con los padres de familia. Sumándose a esto también los factores personales como la carga familiar, la edad de los trabajadores, así como también los factores laborales, como los años de servicio, el hecho de trabajar en dos lugares influyen en la satisfacción laboral. Por ello, se ve la necesidad de realizar este trabajo para determinar cómo influyen los factores personales y laborales en la satisfacción laboral de enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un hospital pediátrico.

### **Formulación del Problema**

#### **Problema general.**

¿Cómo influyen los factores personales y laborales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima - 2020?

#### **Problemas específicos.**

¿Cómo influyen los factores personales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima - 2020?

¿Cómo influyen los factores laborales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima - 2020?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General.**

Determinar la influencia de los factores personales y laborales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima – 2020

### **Objetivos Específicos.**

Identificar la influencia de los factores personales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima - 2020

Determinar la influencia de los factores laborales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima - 2020

### **Justificación**

#### **Justificación teórica.**

Este estudio se justifica porque se va a realizar una revisión exhaustiva de bibliografía confiable sobre las variables en estudio como son los factores personales y la satisfacción laboral, el mismo que permitirá ampliar los conocimientos de las enfermeras sobre los factores asociados a la satisfacción profesional. También esta investigación será antecedente para futuras investigaciones con la temática estudiada.

#### **Justificación metodológica.**

El aporte metodológico pues con el propósito se basa en que, para medir las variables en estudio, se aplicarán instrumentos adaptados y validados.

#### **Justificación práctica y social**

Los resultados de la investigación serán socializados con la dirección de capacitación y jefatura del departamento de Enfermería para la búsqueda de una solución, a través de planes de mejora o de la realización de programas educativos para la mejora de la satisfacción laboral.

### **Presuposición filosófica**

Dios creo al hombre a su imagen y semejanza y lo creo un ser perfecto con capacidades de pensar, decidir y trabajar. Desde el inicio de la historia de este mundo, Dios le designó un trabajo en el Edén y lo rodeo de un ambiente agradable y satisfactorio.

La Santa Biblia (en el libro de los Proverbios 16:3<sup>[C1]</sup>) menciona “Todo lo que hagáis hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres y herencia porque a Cristo el Señor servís”. También, (en la epístola a los Colosenses 3: 23-24) todas vuestras cosas hacedlo con amor.

## Capítulo II

### Desarrollo de las perspectivas teóricas

#### Antecedentes de la investigación

García-Hernández et al. (2016) investigaron sobre “Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos hospitales públicos, México” con el objetivo de evaluar la percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería, en dos hospitales públicos en el estado de Hidalgo, tuvo un enfoque cuantitativo, el instrumento usado fue el S20/23, adaptándose el instrumento a los profesionales de Enfermería de ambos hospitales. Sus resultados muestran que las dos instituciones están algo satisfechas. Con respecto a la satisfacción intrínseca están algo satisfechos y en la extrínseca se muestran indiferentes. El factor con mayor puntuación en la satisfacción intrínseca es la satisfacción que le produce tener un trabajo en las dos instituciones; el factor con menos puntuación es el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En cuanto a la satisfacción extrínseca, la menor puntuación es la satisfacción con el sueldo.

Pablos (2016) en la investigación “Satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres”, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que trabajan en hospitales públicos de Badajoz y Cáceres. El estudio se caracterizó por ser de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo; la población la constituyeron los profesionales de Enfermería de dos instituciones de salud pública de la ciudad de Badajoz: Hospital Infanta Cristina, Hospital Perpetuo Socorro y Hospital Materno Infantil; y de la ciudad de Cáceres, dos: Hospital San Pedro de Alcántara y Hospital Virgen de la Montaña, su muestreo fue aleatorio simple haciendo un total de 231 enfermeras. Se usaron dos tipos de instrumentos: el cuestionario (instrumento cuantitativo) y grupo de discusión (instrumento cualitativo). Los resultados comprueban que, en

los tres ítems pertenecientes al factor puesto de trabajo, el 55% de los encuestados responden que están de acuerdo. En los cinco ítems pertenecientes al factor dirección de la unidad, el 50% está de acuerdo a la delegación de funciones del supervisor, que asciende al 60,2%.

Respecto a las cuestiones relativas; los compañeros manifiestan satisfacción superior en un 50%. Se observa que en los tres ítems pertenecientes al factor formación, los encuestados, no pasan el 50%. El 66,8%, están de acuerdo con la personalización de mejora en su actividad diaria. En la organización de la unidad del trabajo el 58% está de acuerdo, el 14% en desacuerdo; en cuanto a si las funciones y responsabilidades están definidas, el 60.3 está de acuerdo, el 27.5% totalmente de acuerdo; en el desarrollo de las competencias el 64.3% y 21.6% entre de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente; demuestra conocimiento de sus funciones 54,5% y 38,8% de acuerdo y totalmente de acuerdo; en cuanto a que si el supervisor soluciona los problemas de manera eficaz el 51,4% y el 34,2% de acuerdo y totalmente de acuerdo.

El supervisor/a delega eficazmente funciones de responsabilidad 60,2%. Concluyendo que, en la apreciación del espacio de trabajo, las enfermeras que laboran en los hospitales de Cáceres manifestaron más satisfacción laboral que Badajoz. El factor con mayor valoración es el que corresponde a la dirección de la unidad, seguido del puesto de trabajo y ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros.

Alemán (2017) en su investigación “Satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la sala de Neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños junio 2017”, cuyo objetivo fue determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la sala de Neonatología; el estudio fue de tipo descriptivo, corte transversal, su población 27 enfermeras, se realizaron encuestas utilizando la técnica del auto llenado, 23 recursos. Sus resultados: el mayor grado de satisfacción laboral del personal de enfermería,

estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo. Concluyendo que el grado de satisfacción es alto respecto a la percepción que establecen la satisfacción en el servicio.

Pérez et al. (2017) realizaron la investigación de título “Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel”, su objetivo era identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en una institución de salud de segundo nivel de atención en la Ciudad de Minatitlán, Veracruz; fue un estudio tipo descriptivo, transversal, su muestra 109 enfermeros, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, la muestra estuvo conformada por 71 enfermeras. Se usó el Cuestionario Font-Roja; sus resultados fueron que en la SL la media fue de 84.52; el 83.1% presentó insatisfacción laboral; los de sexo masculino tuvieron mayor insatisfacción con respecto a las enfermeras. Los turnos vespertinos con un 93.8%, nocturno 93.3% y matutino 81.3% reportaron insatisfacción laboral. Se concluyó que el personal de enfermería se encuentra insatisfechos con el ámbito laboral, pudiendo esto afectar la productividad laboral y por ende en la calidad del cuidado.

Caizaluisa y Chanchay (2018) en su investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de Enfermería y su influencia en la calidad de atención a usuarios de consulta externa en el centro de salud Los Rosales, Provincias de los Tsachilas, periodo 2017-2018” tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la calidad de atención a los usuarios. Fue un estudio de enfoque cuanti-cualitativo de carácter exploratorio transversal, la muestra estuvo conformada por 10 enfermeras y 382 usuarios; se utilizaron dos cuestionarios el primero para el nivel de satisfacción y el segundo el grado de satisfacción usuaria percibida. Los resultados aportados fueron que la mayoría tuvieron un nivel de satisfacción alto, en cuanto a la labor que realiza, por la buena relación con sus compañeros y sus superiores así como también

en la promoción y motivación laboral; mientras que los usuarios manifiestan satisfacción por la atención brindada por las enfermeras, aunque se evidenció insatisfacción respecto a la comunicación no verbal. Concluyendo que en la investigación se reflejó los niveles de satisfacción e insatisfacción por parte de los profesionales, ya que son estos los que más tiempo pasan en contacto con los usuarios.

Chávez y Rios (2015) En su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras del Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo, 2015” cumplió con el objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray–Trujillo, 2015. Este estudio fue de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal; donde se trabajó con una población de 27 enfermeras; los instrumentos utilizados, primero para medir el clima organizacional el de Hackman y segundo, el de Oldham y para medir la satisfacción laboral; elaborado por Palma. Los resultados mostraron respecto al clima organizacional un 41% tuvieron nivel alto y un 59% nivel medio y en satisfacción laboral con un nivel alto el 52% y un nivel medio con un 41% y nivel bajo 7%. Concluyendo que el clima organizacional tuvo relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson  $P = 0.76$ .

Cruz (2016) realizó la investigación titulada “Factores asociados a satisfacción laboral del personal médico del Hospital EsSalud Suárez-Angamos III, 2016 con el objetivo de identificar los factores asociados a satisfacción laboral del personal médico del hospital EsSalud Suárez-Angamos III, 2016. El estudio fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo; su población fueron 93 médicos de todas las especialidades, se utilizó un cuestionario de satisfacción laboral de Chiang (2008); los resultados fueron predominio del sexo masculino con un 56 % sobre el 44 % del sexo femenino, siendo la edad promedio 52 años, casados; el 61 %,

con una media de 19,4 años ejerciendo la especialidad y una media de 16,5 años en su actual puesto de trabajo; el 57 % tiene contrato indeterminado y el 70 % tiene más de un trabajo, el 65 % de los médicos se mostró satisfecho; no se encontró asociación entre las variables propias y el nivel de satisfacción general; el nivel de satisfacción por el trabajo fue de 75%, con el ambiente físico 64 %; la forma en que realiza su trabajo 78 %, con las oportunidades de desarrollo 49%, relación subordinado supervisor 72% y la remuneración 42 %.

En conclusión, el porcentaje de satisfacción de los médicos del Hospital EsSalud Suárez-Angamos III. son similares a los encontrados a nivel nacional y también dentro del promedio de algunos estudios en México, la India, Brasil, Alemania y Japón. Sin embargo, tienen mejores niveles de satisfacción que los reportados en el Hospital Dos de Mayo, así como el centro de salud Conde de la Vega Baja, en Lima pertenecientes al MINSA.

Marin y Placencia (2017) realizaron un estudio de “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, departamento académico de ciencias, Facultad de Medicina, UNMSM, Lima – Perú”; el objetivo fue instaurar la relación entre motivación laboral y satisfacción laboral de los socios en salud sucursal. Estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional la muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta auto aplicada. Sus resultados muestran que el 49.3% fue regularmente motivado respecto a los factores higiénicos y medianamente motivados el 46.3%, los factores con mayor promedio globales fueron relacionados con el jefe y relaciones con los compañeros de trabajo mientras que los de menor promedio fueron los siguientes: prestigio o status y políticas y directrices de la organización.

Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados con un 57,4 % y los factores con mayores promedios fueron el trabajo en sí mismo,

como estímulo positivo y responsabilidad, mientras que el de menor promedio fue desarrollo profesional. En cuanto a la satisfacción laboral el 56.6% fue moderadamente satisfecho y el componente con mayor promedio global fue de las relaciones personales, mientras los componentes con menor promedio global fueron presión en el trabajo, variedad de la tareas y distención en el trabajo. Concluyendo que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral fue de baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue medianamente motivado: el nivel de la satisfacción laboral fue satisfecho total.

Condori (2017) realizó un estudio de título “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la micro red cono sur Juliaca, 2017” con el objetivo de determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en enfermeros de la micro red cono sur Juliaca, 2017. El estudio fue correlacional, diseño no experimental y corte transversal, la muestra estuvo constituida de 44 enfermeras.

Los instrumentos que se utilizaron fueron Ice-Baron para medir la inteligencia emocional y para satisfacción laboral el instrumento 20/23 satisfacción laboral; los resultados de la inteligencia emocional fueron que el 68.2% tienen nivel medio el 20.5% nivel bajo y 11.4% presenta un nivel alto, en cuanto a satisfacción laboral un 86.4% tienen satisfacción laboral, seguido del 13.6% que presenta no satisfecho; con respecto a la satisfacción laboral extrínseca muestra que el 79.5% están medianamente satisfechos, el 20,5% no están satisfechos y en relación a la satisfacción laboral intrínseca muestra que el 75.0% presentan una satisfacción laboral satisfecho; seguido del 15.8% que está satisfecho y un 9.1% está insatisfecho en lo que resta de los factores intrínsecos.

Concluyendo: a un nivel de significancia del 5% existe correlación positiva directa ( $r = 434$ ) entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en las enfermeras, entonces la inteligencia emocional se relaciona directamente con la satisfacción personal.

Chung y Salas (2018) investigó sobre “Nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente, Trujillo”. El objetivo determinar la relación que existe entre el de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo. El trabajo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, La muestra constó de 34 enfermeros del servicio de emergencia; para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios, el primero para nivel de estrés laboral y el segundo para desempeño profesional. El resultado en cuanto al nivel de estrés laboral arrojó que el 47% de los enfermeros tienen nivel de estrés bajo y 53% medio; con respecto al desempeño profesional el 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional, 53% muy bueno y 41% excelente. Concluyendo que no existen relación entre el estrés y el desempeño profesional; según la prueba estadística gamma ( $p > 0,05$ ).

## **Marco conceptual**

### **Satisfacción Laboral.**

La satisfacción laboral ha sido descrita por varios investigadores desde hace mucho tiempo atrás, según el estudios de Toledo (2016) se considera a algunos de ellos:

Locke (1976) la define como al momento emocional positivo o satisfactorio consiguiente de una percepción intransferible de las prácticas laborales del individuo. Es una cualidad general resultante de algunas actitudes concretas que un trabajador tiene en relación a su trabajo y a los factores afines con él.

Al respecto, Bracho (1989) menciona que se refiere a “una contestación afectuosa, que resulta de la correlación entre las prácticas, las necesidades, los valores y las perspectivas de los integrantes de una organización, así como de las circunstancias del trabajo apreciadas por ellos”.

Jiménez (2016) menciona que se logra la satisfacción laboral en los trabajadores, siempre y cuando se contemplen sus necesidades, cómo se siente en relación con sus compañeros y sus superiores, así como realizar un monitoreo de su vida familiar y social, interacción que motivará a los trabajadores a superarse en el logro de beneficios para la empresa y satisfacer sus propias necesidades.

Tello (2015) menciona que la satisfacción laboral es “una cualidad completa que el sujeto tiene hacia su trabajo”.

La satisfacción laboral se describe con que tan satisfecho se encuentra la persona con su labor; esta es una reacción afectiva positiva individual en todos los escenarios que afectan su trabajo; resulta de la comparación personal del efecto actual con sus perspectivas (Cruz, 2016).

### ***Elementos de la satisfacción laboral.***

Al hablar de satisfacción no se puede dejar de mencionar la Teoría Bifactorial de Herzberg, Mausner y Synderman propuesta en 1959, la misma que consiste en una guía de investigación de causas de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Designada también Teoría de la Motivación-Higiene, la cual instituye que el individuo tiene dos categorías de necesidades independientes que influyen en la conducta Cruz (2016) considera las siguientes categorías:

#### ***La primera categoría. 7***

Constituida por los factores motivadores centrados en el tático del trabajo como son el logro, el reconocimiento, así también como el avance, el trabajo mismo, independencia, posibilidades de progreso y compromiso.

*La segunda categoría.*

Son los factores que se encuentran vinculados con la insatisfacción vinculados con los elementos externos del trabajo como son la política de la organización, la calidad de la supervisión, el salario, la seguridad en el empleo, las condiciones en el trabajo, las relaciones interpersonales, los supervisores y los subordinados, y la posición social.

En cuanto a los factores motivadores, estos coinciden con los niveles más altos de las necesidades jerárquicas de Maslow, nombrando dentro de ellos: la consideración y autorrealización; mientras que los factores higiénicos coinciden con los niveles que se encuentran en la base de la pirámide, siendo éstos los filológicos, seguridad y los sociales. (Toledo, 2016).

El mismo autor menciona que dentro de las necesidades de Maslow tenemos:

***Las necesidades fisiológicas.***

Son llamadas también necesidades biológicas y requieren satisfacción renovada para certificar la conservación del individuo. Dentro de ellas se consideran a alimentación, la residencia y auxilio ante el dolor o el sufrimiento.

***Las necesidades de seguridad.***

Están estrechamente relacionadas con la supervivencia de la persona, en esta categoría se considera a las necesidades de libre de los peligros ya sean reales o imaginarias y encontrarse protegidos contra los peligros del medio externo.

***Las necesidades sociales.***

Están aquellas que están relacionados con la existencia de la persona en interacción con otras personas; con el anhelo de brindar y recibir afecto y son las siguientes: la amistad, la participación, la pertenencia a un grupo, el amor y el afecto.

***Las necesidades de estima.***

Son las que se relacionan con el autoconcepto, la forma en que la persona se autopercebe y autovalora, entrando a tallar la autoestima, el amor propio y la autoconfianza.

***Las necesidades de autorrealización.***

Son aquellas necesidades humanas que se ubican en cúpula de la pirámide y se refieren al empeño que se realiza para lograr el máximo potencial deseado y desarrollarse durante su vida. En esta parte de la pirámide se consideran a las necesidades más elevadas de la persona que lo lleva a la más alta realización a través del desarrollo de sus aptitudes y capacidades.

Neira y Salinas (2017), Herzberg en su teoría considera los siguientes elementos:

El sueldo viene a ser el salario fijo que percibe el trabajador por su servicio, incluyendo las beneficios y bonos por rendimiento del obrero.

La supervisión, es la observación constante, que el jefe inmediato ejerce sobre el trabajador.

Los compañeros de trabajo, son las relaciones interpersonales que se instauran entre compañeros de trabajo.

La comunicación, donde se considera a la información permanente que se brinda durante la permanencia del trabajo.

Las condiciones ambientales y físicas, que son las que se relacionan a la salud, la seguridad y la calidad de vida en el centro de labores.

Los beneficios laborales, son las prestaciones adicionales a los sueldos que reciben de forma regular.

El trabajo en sí, son aquellas relacionadas con el desarrollo de las ocupaciones, dentro del que se consideran a los procedimientos, la diversidad en las tareas, el nivel de dificultad y la repetitividad en sus funciones.

Las recompensas y reconocimientos son aquellos incentivos, beneficios y reconocimientos conseguidos por el buen ejercicio en sus labores.

Promoción, son las posibilidades del trabajador de acrecentar su nivel jerárquico en la empresa donde labora; involucrando nuevos retos, más compromisos, así como tener más personas a su cargo, y por consiguiente, recibir un aumento en su sueldo y mejores bonificaciones y beneficios.

Según Toledo (2016) menciona a los factores de la organización que determinan las SL, como se describe a continuación: reto del trabajo, sistema de recompensas justas y condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, etc.

Adicionalmente: compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

### **Factores relacionados a la satisfacción laboral**

#### ***Factores personales.***

Son aquellos factores que influyen sobre la satisfacción laboral, la satisfacción es determinada por el propio trabajo que la persona realiza; cuando se proyecta de forma gratificante hacia sus propias necesidades (Lacayo, 2017).

#### ***Edad.***

Para Chávez (2015) la razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida, pero la explicación atribuida a la edad admite que una creciente satisfacción profesional proviene del aumento de recompensas asociado al envejecimiento, por lo

cual, el individuo puede tener acceso a cargos de mayor autonomía, poder y bienes más remunerados.

### *Género*

En cuanto al género de los profesionales de la salud como determinante en la satisfacción laboral, se cree que existe relación preestablecida entre satisfacción laboral y género del trabajador; la satisfacción en el sexo femenino es una cualidad innata al género, también se propuso la posibilidad de que las mujeres pueden presentar menos expectativas con su empleo. Aunque también hay diferencia de criterios, debido a la existencia de estudios que determinan que las mujeres están menos satisfechas que los hombres, aunque ambos sexos se muestran satisfechos en líneas generales, al igual que poseen peor valoración del sistema sanitario y otros estudios en los que el género no influye en la satisfacción laboral (Carrillo-García et al., 2013).

### *Nivel Educativo.*

El nivel educacional es considerado como una probabilidad de lograr una mejor categoría laboral, ya que una persona que goce de un mejor nivel educacional tendrá más probabilidades de conseguir mejores oportunidades de trabajo. Así los trabajadores que tienen alto nivel educativo tienen mayores beneficios, son promovidos con más rapidez, tienen mejores oportunidades, y por lo general consiguen mejores empleos. Estudios encontraron que el nivel de estudios es un factor predictor de la satisfacción laboral, mientras que otros no encontraron relación significativa entre el nivel de estudios y la satisfacción laboral (Barba, 2011)

### *Antigüedad.*

Mientras más antiguo sea el trabajador en el trabajo, mejor será su satisfacción, mientras más antiguo se el empleado, tendrá mejores oportunidades y responsabilidades en su centro de labores, logrando así, que este se ajuste mejor al empleo ansiado por el individuo. Estudios

realizados al respecto arrojan inconsistencia entre las variables nivel educativo y satisfacción en el trabajo. Esto es, si se supone que el trabajador conforme va cumpliendo más años y permanece en un mismo puesto de trabajo, irá incrementando sus años de antigüedad.

#### *Estructura familiar.*

Se considera que el contexto familiar afecta en la valoración de la satisfacción en el trabajo, así los trabajadores casados y viudos expresan tener mayor satisfacción en sus ocupaciones que los solteros, la presencia de hijos, además, tiene consecuencia positiva en la satisfacción (Pablos, 2016).

#### *Factores laborales.*

Son aquellos factores que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral; para lograr un adecuado juicio de la satisfacción, no tan solo hay que considerar aspectos personales que la afecten, sino, que además hay que identificar características asociadas directamente al trabajo, las mismas que producirán experiencias subjetivas de satisfacción.

El modelo teórico Von Schoettler (2018) especifican cuatro categorías de variables que relacionan características de trabajo y satisfacción:

Características de la tarea: se relaciona con la diversidad, la independencia y el feedback.

Condiciones del trabajo: se relaciona con la exceso laboral, condiciones físicas y ambigüedad.

Relaciones sociales y laborales: considera el soporte social y la participación.

Condiciones de empleo: relacionadas con el sueldo, seguridad laboral y las oportunidades de promoción.

### *Trabajo.*

Los empleados tienden a elegir trabajos que les proporcionen oportunidad de emplear sus habilidades y que brinden una diversidad de tareas, independencia y retroalimentación de cómo están trabajando. Estas particularidades hacen que el empleo se torne desafiante, mientras que los empleos que son poco desafiantes inducen aburrimiento, pero un reto excesivamente grande crea frustración y sensación de fracaso. En situaciones de desafío moderado, la mayoría de los trabajadores experimentarían satisfacción (Albán, 2018).

### *Recompensas justas.*

Son las compensaciones que el trabajador recibe de la empresa a cambio de sus contribuciones, entre ellos están (salario, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, elogios). Cada uno de estos incentivos tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro, lo que es útil para uno puede ser inútil para otro (Viza, 2015).

### *Condiciones favorables de trabajo*

Los obreros se interesan en su escenario de trabajo ya sea para el bienestar personal como para proporcionar el realizar un buen trabajo, estudios señalan que los trabajadores eligen ambientes físicos sin peligros ni con dificultades. La luz, el ruido, la temperatura y demás factores ambientales no deberían considerarse peligrosos, por ejemplo: tener excesivo calor, muy poca luz etc. Además, que la mayor parte de los trabajadores desean trabajar cerca de sus hogares, con buenas y modernas instalaciones, con equipamiento apropiado (Vera y Zambrano, 2019).

### *Compañeros que brinden apoyo.*

El estrés de las personas en el trabajo muchas veces se puede producir cuando los jefes o iguales no las ayudan o respaldan, en esta categoría un empleado recibe escasas o casi nulas

directrices sobre una determinada tarea que le han encargado realizar; carencia de participación en la toma de decisiones (Lamilla, 2019)

### *Satisfacción laboral en enfermería.*

Según Pablos (2016) en la profesión de Enfermería, así como en otras profesiones, existe una gran diversidad de factores que median en la SL, entre ellos el ambiente físico, el agotamiento, la inspección, los compañeros, la promoción. La SL es una preocupación para los administradores de enfermería; al respecto, Marriner (2001) comenta que la insatisfacción laboral guarda relación con la ausencia laboral. Menciona que las enfermeras identifican como satisfacción, entre otras cosas, al cumplimiento de los objetivos, el ser reconocidas, al recibir responsabilidades, tener independencia, autoridad, las probabilidades de ascenso, el personal apropiado, etc. En cuanto a la insatisfacción subraya a la escasa organización, deficiente comunicación, las explicaciones no adecuadas en cuanto a las decisiones que se relacionen con su trabajo, la sobrecarga de trabajo, la falta de personal; todo esto afecta negativamente sobre la calidad.

La Enfermería ha desarrollado en sus conocimientos y su institución, adaptándose a nuevas terapéuticas y tecnología, pero siempre ha considerado a la persona y su salud como el foco de su trabajo. El trabajar con individuos, favoreciendo su salud concibe a la Enfermería como una profesión con rasgos especiales, en cuanto a la motivación y satisfacción laboral; entonces es improbable negar el componente vocacional de los individuos que la ejercitan. Por eso se considera que el profesional de Enfermería que tenga suficiente motivación va a realizar mejor su trabajo y producto de esto optimizará su satisfacción laboral, así como su desempeño (Alemán, 2017).

En el personal de enfermería la satisfacción se ha relacionado con las circunstancias de trabajo, las relaciones interpersonales, el mismo trabajo, el reconocimiento, la retribución

económica, el crecimiento personal, la responsabilidad y la seguridad en el empleo (Cifuentes y Manrique, 2014).

Los profesionales de Enfermería que trabajan en el medio de recuperación de la salud, la realizan regularmente en hospitales y clínicas enfrentando muchas dificultades que proceden, ya sea del cuidado directo al paciente, así como de la dirección y coordinación del equipo de salud. (Pérez, et al., 2017)].

### **Modelo teórico de enfermería**

La presente investigación se relaciona con la teoría de tipología de los problemas de Enfermería de Abdellah Faye Glenn, quien define a la Enfermería como un servicio a la persona, familia y comunidad, propone que la Enfermería es un arte, así como una ciencia, ya que permite modelar las cualidades, la capacidad intelectual y las destrezas técnicas de las enfermeras (Salazar, 2017).

Cisneros (2002). Su labor se fundamenta en la técnica de resolución de problemas, que tuvo gran impacto en el progreso del plan de estudios de Enfermería. La resolución de los problemas es el vehículo para la definición de los problemas de enfermería, en el proceso de mejoría del paciente. Entonces la Enfermería es tanto un arte como una ciencia que modela las actitudes, los aspectos intelectuales y las habilidades técnicas de la enfermera en cuanto al deseo y la capacidad de ayudar a la gente, tanto si está enferma, como si no, enfrentándose a sus necesidades de salud.

## Capítulo III

### Metodología

#### Descripción del lugar de ejecución

El Hospital Nacional Pediátrico es una institución prestadora de salud, de alto nivel de complejidad médica, situado en la ciudad de Lima, Perú; donde es considerado como la primera institución pediátrica de referencia. Pertenece al sistema de salud del MINSA. La investigación se realizará en la Unidad de Cuidados Intensivos que se encuentra ubicada en el 6to piso, en ella se hospitalizan desde neonatos hasta niños de 17 años y 11 meses.

#### Población y muestra

##### **Población.**

La población motivo de estudio está constituida por 60 licenciadas en Enfermería

##### **Muestra.**

Se considerará a toda la población como muestra y el muestreo será no probabilístico por conveniencia, haciendo un total de 60 enfermeras. Las cuales cumplirán con los criterios de inclusión y exclusión que a continuación se detallan:

##### ***Criterios de inclusión y exclusión.***

##### ***Criterios de inclusión.***

Enfermeras (os) nombradas que laboran en el Hospital Nacional Pediátrico.

Profesionales de Enfermería que acepten participar del estudio.

Profesionales de Enfermería que labora mínimo dos años en el centro hospitalario

##### ***Criterios de exclusión.***

Personal de enfermería nombrada que labora en el Hospital Nacional Pediátrico que no acepten participar del estudio.

Profesionales de Enfermería que realizan pasantía, licencia, vacaciones o dm.

Profesionales de Enfermería que realicen labor administrativa, coordinadora y jefa de servicio.

### **Tipo y diseño de investigación**

Este proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo simple, el diseño es no experimental, ya que no se modifica las variables de corte de tipo transversal, pues se realizará en un momento de tiempo determinado.

### **Formulación de hipótesis**

#### **Hipótesis general**

H1: Los factores personales y laborales influyen en la satisfacción laboral en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima - 2020.

Ho: Los factores personales y laborales no influyen en la satisfacción laboral en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima - 2020.

#### **Hipótesis específicas**

Ha: Existe influencia de los factores personales en la satisfacción laboral en las enfermeras de UCI de un hospital pediátrico, Lima - 2020.

Ho: No existe influencia de los factores personales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la UCI de un hospital pediátrico, Lima - 2020.

Ha: Existe influencia de los factores laborales con la satisfacción laboral en las enfermeras de la UCI de un hospital pediátrico, Lima - 2020.

Ho: No existe influencia de los factores laborales con la satisfacción laboral en las enfermeras de la UCI de un hospital pediátrico, Lima - 2020.

**Identificación de variables**

Variable 1: Factores personales y laborales en las enfermeras de la UCI

Variable 2: Satisfacción laboral en las enfermeras de la UCI



### **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizará como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario que considera las dos variables en estudios elaborada por Chiang (2008) el cual consta de 37 ítems (ver anexo N° 1) que tiene un coeficiente de fiabilidad de 0.9, está dividida en 6 dimensiones, con una escala de medición de Likert que van del 1 al 5, donde 5 es lo mejor.

En la presente investigación se realizó la validez donde participaron como jueces: una magister en Enfermería y cuatro especialistas en UCI Pediátrica, obteniéndose una validez según la V de Aiken de 1.0; la confiabilidad del instrumento fue a través de la prueba de Alfa de Cronbach: 0,957; siendo la confiabilidad alta.

### **Proceso de recolección de datos**

Se solicitará la autorización de un hospital pediátrico y se coordinara con las autoridades de la Unidad de Cuidados Intensivos, previa presentación del proyecto de investigación al área de docencia e investigación y se coordinarán las horas y días que serían convenientes para aplicar el instrumento.

### **Procesamiento y análisis de datos**

El análisis de datos obtenidos se realizará con el software estadístico SPSS versión 23.0 en español, luego se elaborará las tablas y gráficos correspondientes a la presente investigación, dando respuesta a los objetivos planteados.

Asimismo, se utilizará la estadística rho de Spearman, lo que permitirá demostrar la relación entre dos variables: factores personales y laborales y la satisfacción laboral del personal de enfermería de la UCI de un hospital pediátrico.

## **Consideraciones éticas**

En el estudio de investigación se considerará la participación voluntaria de las licenciadas a través del consentimiento informado, respetando los principios éticos y, además, se respetará los principios de reciprocidad, autonomía, veracidad, fidelidad, no maleficencia, beneficencia y justicia; la encuesta será anónima.

**Autonomía:** se informará a los participantes sobre la investigación, propósito metodología, participación, a través del consentimiento informado, su participación será de libre decisión, como también, puede decidir retirarse en cualquier momento.

**No maleficencia:** los datos recolectados solo se utilizarán para la investigación, no se divulgará los nombres de los participantes, siendo de forma anónima.

**Justicia:** las enfermeras (os) profesionales serán tratados con equidad, respeto, responsabilidad, sin atentar sus derechos.

**Beneficencia:** es tratar en todo momento de beneficiar al participante evitando daños con la investigación.

,

## Capítulo IV

### Administración del proyecto de investigación

#### Cronograma de ejecución

Actividad	Octubre 2019	Noviembre 2019	Diciembre 2019	Enero 2020	Febrero 2020
Búsqueda de información	X	X			
Metodología		X	X		
Instrumentos		X			
Revisión de los instrumentos		X	X		
Aplicación de prueba piloto				X	
Análisis de fiabilidad					
Presentación inicial		X			
Corrección de los dictaminadores			X		
Aplicación del instrumento		X			
Análisis de los datos			X		
Interpretación de los resultados			X		
Discusión			X		
Presentación final				X	

**Presupuesto**

	<b>Partidas y subpartidas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Total</b>
1	Personal	1	200	200
	Honorarios del investigador	1	900	900
	Honorarios revisor lingüístico	4	100	400
	Honorarios revisor APA	1	100	100
	Honorarios estadística	1	550	550
	Honorarios encuestadores	10	30	300
2	Bienes	-	-	-
	Formato de solicitud	1	10	10
	Cd	1	5	5
	Otros	-	-	-
3	Servicios	-	-	-
	Inscripción y dictaminarían del proyecto	1	600	600
	Inscripción del proyecto y asesor de tesis	1	200	200
	Dictaminarían del informe final de tesis	-	-	-
	Derecho de sustentación, documentos y derecho de graduación	1	1200	1200
	Impresión y anillado de ejemplares de la investigación	1	100	100
	Fotocopias cuestionario		100	100
	Viáticos	20	5	100
	Totales		4195	4195

## Bibliografía

- Alarcón Consorí, Y. M., & Astuñague Gonzales, J. V. (2017). *Calidad de vida laboral y desempeño del profesional de enfermería , Hospital Goyeneche. Arequipa*. Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Albán Velásquez, R. C. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao-2018*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29981/Alban\\_VRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29981/Alban_VRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alemán Jarquín, J. C. (2017). *Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Barba Briceño, L. (2011). *Factores Predictores de la Satisfacción Laboral de los Docentes en las Instituciones Educativas de la APC-SUR*. Tesis, Andrews University, Lima. Obtenido de <https://digitalcommons.andrews.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1212&context=dissertations>
- Bautista Rodríguez, L. M., Johanna Jiménez, S., & Johanna Meza, J. (Diciembre de 2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Ciencia y cuidado*, 9(2), 64-70.
- Caizaluisa Gómez, M. Z., & Esther, C. C. (2018). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la calidad de atención a usuarios de consulta externa en el*

- centro de salud Los rosales Provincias de los Tsachilas, periodo 2017-2018*. Tesis, Pontífica Universidad Católica del Ecuador, Santo Domingo, Ecuador. Obtenido de [https://issuu.com/pucesd/docs/trabajo\\_de\\_titulaci\\_n\\_\\_caizaluisa\\_c](https://issuu.com/pucesd/docs/trabajo_de_titulaci_n__caizaluisa_c)
- Campusano Machahuay, M. L., & Huamán Rosales, M. M. (2018). *Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral de enfermería*. Tesis, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Lima . Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2049/ESPECIALIDAD%20AD%20-%20Mary%20Luz%20Campusano%20Machahuay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo-García, C., Solano-Ruíz, M. d., Martínez-Roche, M. E., & Gómez-García, C. I. (noviembre-diciembre de 2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 1314-1320. doi:DOI: 10.1590/0104-1169.3224.2369
- Chávez Arana, E. N. (2015). *Factores biosocio culturales relacionados a la satisfacción laboral del personal de enfermería de sala de operaciones del Hospital Hipólito Unanue Tacna año 2014*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Tacna. Tacna: Tacna.
- Chávez Sánchez, D. P., & Ríos Lozano, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Victor Lazarte Echegaray-Trujillo, 2015*. tesis , Universidad Privada Antenor Orrego, Lima, Lima.
- Chung Monteluis, K. S., & Salas Torres, J. M. (2018). *Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia - Hospital Regional Docente de Trujillo*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

- Cisneros G., F. (2002). *Introducción a los modelos y teorías de enfermería*. Universidad del Cauca, Cauca, España. Obtenido de <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/IntroduccionALasTeoriasYModelosDeEnfermeria.pdf>
- Cruz Ramírez, R. (2016). *Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico Hospital III Suárez Angamos*. Universidad San Martín de Porras, Lima.
- Delgado Vargas, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico de la Clínica Centenario Japonesa 2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6456/Delgado\\_vs.pdf?sequence=2](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6456/Delgado_vs.pdf?sequence=2)
- Díaz Ledesma, C. R., Gutiérrez Crespo, H., & Amancio Castro Ana, M. (02 de junio de 2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1). doi: 10.15649/cuidarte.v9i1.426
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *ENCUESTA NACIONAL de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014*. Lima, Perú. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf)
- Jaba Cobos, H. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en la empresa cósmica CIA.LDA*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
- Jiménez-Bonilla, D. J.-B. (06 de enero de 2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34. Obtenido de

file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-

ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750%20(1).pdf

Lacayo fuentes, J. P. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la ASunción.

Lamilla Molina, G. M. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018*. Tesis, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.

Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (octubre - diciembre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42 - 52.

doi:<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>

Ministerio de Salud. (2002). file:///C:/Users/USER/Downloads/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf. Obtenido de Dirección General de la Salud de las Personas: file:///C:/Users/USER/Downloads/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf

Nava-Galán, M. G., Hernández-Zavala, M., Hernández-Cantoral, A., Pérez-López, M. T., Hernández-Ramírez, M. G., MatusMiranda, R., & Balseiro-Almario, C. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Archivos de Neurociencias*, 18(1), 16-21. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf>

Neira Centeno, G. D., & Salinas Valverde, F. N. (2017). *Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional*. Tesis, Universidad

- Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Obtenido de  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion\\_NeiraCenteno\\_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nieves Bayona, H. J. (2016). *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adeco Perú S: A. Piura - Perú 2016*. Tesis, Universidad Nacional de Piura, Piura, Piura.
- OMS. (2006). *Informe sobre la salud en el mundo*. Obtenido de  
[https://www.who.int/whr/2006/06\\_chap4\\_es.pdf?ua=1](https://www.who.int/whr/2006/06_chap4_es.pdf?ua=1).
- Pablos Gonzalez, M. D. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. tesis, Universidad de Extremadura, Badajoz, España.
- Pérez-Fonseca, M., Gonzales-De La Cruz, P., Castañón-Eugenio, I., & Morales-Herrera, K. P. (17 de setiembre de 2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermera*, 1(1), 23-29. Obtenido de  
[https://www.ecorfan.org/republicofperu/research\\_journals/Revista\\_de\\_Tecnicas\\_de\\_Enfermeria/vol1num1/Revista\\_de\\_Tecnicas\\_de\\_Enfermer%C3%ADa\\_V1\\_N1\\_4.pdf](https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_Tecnicas_de_Enfermer%C3%ADa_V1_N1_4.pdf)
- Ruíz Segura, C. M. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillan*. Tesis, Universidad e Bio-Bio , Chillan, Chile. Obtenido de  
<http://repositorio.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20Caro%20Marlenne.pdf>
- Salazar Ambicho, D. N. (2017). *Nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Centro quirúrgico de la Clínica Padre Luis Tezza*. Tesis, Universidad Inca

- Garcilazo de la Vega, Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2592/TESIS\\_DANESSA%20NATHALY%20SALAZAR%20AMBICHO.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2592/TESIS_DANESSA%20NATHALY%20SALAZAR%20AMBICHO.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (junio de 2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technic*, 22(2), 161-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Solano-Aguilar, S. (enero-diciembre de 2010). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 1(1), 53-62. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359533177008>
- Tello Robayo, I. L. (2015). *El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos*. Tesis, Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7318/1/T-UCE-0007-389i.pdf>
- Toledo Rosales, J. C. (2016). *La satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia y Trauma Shpck del Hospital Victor Ramos Guardia -Huaraz*. Perú, Universidad Autónoma de Ica, Ica, Perú.
- Vera Velásquez, F. B., & Zambrano Álvarez, R. M. (marzo de 2019). Evaluación de los factores de satisfacción en el personal y su influencia en el clima organizacional de las cooperatiivs de transporte intercantonal con sede en los cantones Tosagua y Bolívar. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Viza Butrón, M. L. (2015). *Factores asociados a la 'Satisfacción Laboral en personal de salud en una Clínica Particular de Arequipa, 2015*. Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/305/M-21251.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Von Schoettler Altamirano, I. B. (2018). *Satisfacción laboral en relación con los compañeros de trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario en Puerto el Morro*. Tesis, Universidad Casa Grande, Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1663/2/Tesis1953SCHs.pdf>

# Apéndices

## Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de factores personales y laborales que influyen en la satisfacción laboral.

El objetivo de este cuestionario es conocer los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en esta institución y es de carácter anónimo.

#### A. DATOS PERSONALES.

**1. Edad (años):**

20 a 30 [ ]

31 a 40 [ ]

41 a 50 [ ]

51 a 60 [ ]

61 a 70 [ ]

**2. Sexo:** F [ ] M [ ]

**3. Estado civil:**

Soltero (a) [ ]

Casado (a) [ ]

Conviviente [ ]

Viudo (a) [ ]

Divorciado [ ]

**4. Número de hijos:**

0 hijos [ ]

1 hijo [ ]

2 hijos [ ]

Más de 2 hijos [ ]

**5. Lugar de residencia (distrito):** \_\_\_\_\_

#### B. DATOS LABORALES.

**6. ¿Cuál es su especialidad?:** \_\_\_\_\_

**7. Servicio al que pertenece:** \_\_\_\_\_

**8. Tipo de contrato:** Tercero [ ]      Nombrado [ ]      CAS [ ]

**9. ¿Cuántos años lleva ejerciendo la profesión?:**

Menos de 5 años [ ]

6 a 10 años [ ]

11 a 15 años [ ]

- 16 a 20 años [ ]  
 21 a 25 años [ ]  
 26 a 30 años [ ]  
 31 a 35 años [ ]

**10. ¿Cuántos años lleva en su actual puesto de trabajo?:**

- Menos de 5 años [ ]  
 6 a 10 años [ ]  
 11 a 15 años [ ]  
 16 a 20 años [ ]  
 21 a 25 años [ ]  
 26 a 30 años [ ]  
 31 a 35 años [ ]

**11. ¿Tiene otro trabajo? Si [ ] No [ ]**

**12. ¿Qué porcentaje representa el salario de este hospital en relación a sus ingresos totales?**

- Menos del 30% [ ]  
 Del 30 a 60% [ ]  
 Del 60 al 80% [ ]  
 Más del 80% [ ]

**C. Atendiendo a como usted se siente:**

**Respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que Ud. elegirá marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.**

- 1: muy insatisfecho.            2: insatisfecho.            3: ni satisfecho ni insatisfecho.  
 4: satisfecho.                    5: muy satisfecho.**

Ítem	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>SATISFACCION CON EL TRABAJO</b>						
1	Hay buena relación entre los miembros de mi servicio.					
2	En mi servicio de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.					
3	La jefatura me estimula para mejorar mi trabajo					

- 
- 4 Participo en las decisiones de mi servicio o departamento.
  - 5 Buenas relaciones con mis colegas de grupo de trabajo.
  - 6 Se presta atención a mis sugerencias.
  - 7 Reconocimiento que se obtiene por un buen servicio.
  - 8 La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.
  - 9 Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.
  - 10 El apoyo administrativo que usted recibe.

### **SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO**

- 11 La iluminación de su lugar de trabajo.
- 12 La ventilación de su lugar de trabajo.
- 13 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
- 14 Las condiciones físicas en las cuales Ud. desarrolla su trabajo.
- 15 La temperatura de su lugar de trabajo.
- 16 La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
- 17 La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.

### **SATISFACCIÓN DE LA MANERA COMO REALIZA SU TRABAJO**

- 18 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar sus labores donde más se siente a gusto.
  - 19 Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
  - 20 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar sus labores en lo que mejor se ha capacitado.
  - 21 Los objetivos, metas de productividad que debe alcanzar.
  - 22 Su relación con las autoridades más inmediatas.
-

---

23 El apoyo que recibe de su jefatura.

### **SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO**

- 24 Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.
- 25 Oportunidades de capacitación que le ofrece su institución.
- 26 El hecho de tener que rotar en otras áreas, en sus funciones de su trabajo.
- 27 La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución.
- 28 El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.
- 29 Su grado de satisfacción general con esta institución.
- 30 Las oportunidades con que usted cuenta, de desarrollar un cargo de mayor nivel.

### **SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN**

- 31 La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
- 32 La supervisión por parte de su jefatura que ejercen sobre usted.
- 33 La forma en que su jefatura juzga su trabajo.
- 34 La forma en que usted recibe información y capacitación en reunión de gestión por parte de la jefatura.
- 35 El salario que usted recibe
- 36 Sus condiciones laborales.
- 37 La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.

---

**Muchísimas gracias por su participación.**



**Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,957</b>	<b>37</b>



CRITERIOS GENERALES PARA VALUACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUZG

1) Está de acuerdo con las consideraciones, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (x)

NO ( )

Observaciones:

Sugerencias:

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (x)

NO ( )

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (x)

Observaciones:

Sugerencias:

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (x)

Observaciones:

Sugerencias:

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduadas y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (x)

NO ( )

Observaciones:

Sugerencias:

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenecen en el constructo?

SI (x)

NO ( )

Observaciones:

Sugerencias:

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CAJÓN

*[Firma]*  
Mg. Carlos José López Cordero

**Apéndice D: Consentimiento informado**

Propósito y procedimientos.

Se me ha comunicado que el título del trabajo académico se denomina “Factores personales y laborales y su influencia en la satisfacción laboral en enfermeras de la Unidad de Cuidados de un hospital pediátrico, Lima - 2020”. Esta investigación está siendo realizado por la Lic. Mercedes Ortiz Palomino, bajo la asesoría de la Mg. Elizabeth Gonzales Cárdenas. La información otorgada será de carácter confidencial y se utilizarán sólo para fines del estudio.

**Riesgos del estudio**

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico; asociado con este trabajo académico; pero, como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información otorgada. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

**Beneficios del estudio**

No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

Participación voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Habiendo leído detenidamente el consentimiento y he escuchado las explicaciones orales del investigador, firmo voluntariamente el presente documento.

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma

## Apéndice E: Matriz de consistencia

*Título: “Factores personales y laborales y su influencia en la satisfacción laboral en enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Pediátrico Lima – 2020”.*

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema Principal</b> ¿Cómo influyen los factores personales y laborales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima - 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la influencia de los factores personales y laborales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima – 2020.</p>	<p><b>Variable</b> Factores personales y laborales que influyen en la satisfacción laboral.</p>	<p>La investigación es de tipo descriptivo simple de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal.</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo influyen los factores personales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima - 2020? ¿Cómo influyen los factores laborales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima - 2020?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la influencia de los factores personales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima – 2020. Identificar la influencia de los factores laborales en la satisfacción laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico, Lima – 2020.</p>		<p><b>Población</b> <b>Población.</b> La población estará constituida por 60 licenciadas de Enfermería. <b>Muestra.</b> El muestreo será no probabilístico por conveniencia, participando un total de 60 enfermeras (os); escogidos por criterios de inclusión y exclusión.</p>