



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

Satisfacción en el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique  
Bernales, Collique, Comas - 2018

**PRESENTADO POR**

Bruno Laura, Karla Valeria  
Palacios Rojas, Estéfany Yadira  
Zabalaga Aitite, Denisse

**ASESOR**

Matta Solís, Hernán Hugo

**Los Olivos, 2019**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE  
ENFERMEROS EN EL HOSPITAL NACIONAL  
SERGIO ENRIQUE BERNALES, COLLIQUE,  
COMAS – 2018.**

**TESIS**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL**  
**DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

Bruno Laura, Karla Valeria  
Palacios Rojas, Estéfany Yadira  
Zabalaga Aitite, Denisse

**ASESOR:**

Matta Solis, Hernán Hugo

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **Agradecimiento**

Los autores de este trabajo de investigación agradecen en especial a la Lic. Denis Mendoza Albornoz quién tuvo mucha paciencia en ayudarnos con la estadística del trabajo, pese al tiempo transcurrido podíamos consultar con su ayuda finalmente estamos agradecidas con todos los enfermeros que aceptaron desarrollar el cuestionario.

## Dedicatoria

Por mucho tiempo he estado pensando que poner para estas líneas, ahora simplemente no sé a quién poner... Si lees esto quiero que sepas que cuando llegues a este momento, a la única persona a la que debes dedicar, agradecer y felicitar es a uno mismo; has llegado lejos campeón.

- Karla

En primer lugar dedico este trabajo a mi admirable madre por el amor, cariño, comprensión y apoyo que me dio durante mi trayectoria universitaria, a mi maravilloso abuelito que con su sabiduría, disciplina y protección fue pilar importante en este trayecto, a mi ejemplar padre por darme la vida y ser parte de ella, a todos los miembros de mi familia que de alguna u otra manera me apoyaron cuando más los necesité, a mis pacientes de quienes aprendí que estar bien y sano no sólo significa estarlo físicamente, a mis maestros que me ayudaron a adquirir nuevos conocimientos para ser una profesional más humana y para finalizar agradezco a mis colegas que cursaron esta extraordinaria carrera.

- Estefany

Este presente trabajo está dedicado a Dios, por ser el gran guía de mi vida, a mi madre por cuidarme siempre aunque no esté a mi lado, a mi padre por ser un ejemplo de persona y apoyarme en todo momento, a mis hermanos porque sin ellos no lograría culminar esta hermosa profesión y finalmente a todas aquellas personas que aportaron en la culminación de esta investigación.

- Denisse

## Índice general

Agradecimiento .....	2
Dedicatoria.....	3
Índice general.....	4
Índice de tablas .....	5
Índice de Figuras.....	6
Índice de Anexos.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	16
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS .....	48

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Datos sociodemográficos de grado de satisfacción en el trabajo en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214) .....	22
--	----

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Grado de satisfacción en el trabajo en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214) .....	23
<b>Figura 2.</b> Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión satisfacción por el trabajo en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214).....	24
<b>Figura 3.</b> Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión tensión relacionada con el trabajo en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214).....	25
<b>Figura 4.</b> Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión competencia profesional en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas –2018 (N=214) .....	26
<b>Figura 5.</b> Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión presión del trabajo en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214) .....	27
<b>Figura 6.</b> Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión promoción profesional en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214).....	28
<b>Figura 7.</b> Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión Relación interpersonal con sus jefes/as en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214) .....	29
<b>Figura 8.</b> Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión relación interpersonal con los compañeros en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214).....	30
<b>Figura 9.</b> Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión características extrínsecas de estatus en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214) .....	31
<b>Figura 10.</b> Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión monotonía laboral en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214) .....	32

## Índice de Anexos

<b>Anexo A.</b> Operacionalización de la variable.....	49
<b>Anexo B.</b> Instrumentos de recolección de datos.....	50
<b>Anexo C.</b> Consentimiento informado .....	54
<b>Anexo D.</b> Acta o dictamen de informe de comité de ética.....	56
<b>Anexo E.</b> Carta de presentación de la universidad dirigido al Hospital Nacional Sergio Enrique Bernaldes.....	57
<b>Anexo F.</b> Autorización de recolección de información para trabajo de investigación.....	58
<b>Anexo G.</b> Validez del instrumento de recolección de datos .....	59
<b>Anexo H.</b> Confiabilidad del instrumento de recolección de datos .....	60
<b>Anexo I.</b> Validez del contenido del instrumento .....	61
<b>Anexo J.</b> Evidencias del trabajo de campo .....	62

## Resumen

**Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción en el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018.

**Material y método:** Es un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance descriptivo y de corte transversal; con una población de 230 enfermeros que trabajan en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales de la cual participaron 214. La técnica que se usó es la encuesta, el instrumento de recolección de datos es el cuestionario de Satisfacción Laboral - Font Roja de Aranaz y Mira, el cual cuenta con 9 dimensiones y 24 ítems.

**Resultados:** En el trabajo de investigación aplicado a los enfermeros se obtuvo que 173 (80.8%) es personal femenino y 41(19.2%) es personal masculino. En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró que 171 representan el 80% con un grado medio de satisfacción en el trabajo, seguido de 28 que representan el 13% con un grado alto de satisfacción en el trabajo y 15 que representan el 7% con un grado bajo de satisfacción en el trabajo.

**Conclusiones:** En relación con el grado de satisfacción en el trabajo de enfermeros, predominó el grado medio seguido del alto y bajo. En cuanto a las dimensiones “un grado bajo de satisfacción en el trabajo” predomina: Monotonía laboral, presión del trabajo y finalmente características extrínsecas de estatus.

**Palabras clave:** Satisfacción en el trabajo, recursos humanos, enfermeros.

## Abstract

**Objective:** To determine the level of satisfaction concerning the labor of nurses at Sergio Enrique Bernales National Hospital, Collique, Comas - 2018.

**Material and method:** It is a quantitative approach study, with a non-experimental design, descriptive and cross-sectional. It is a community of 230 nurses working at Sergio Enrique Bernales National Hospital, in which 214 nurses participated in this research. The technique used is the survey and the data collection instrument was the questionnaire associated with Labor Satisfaction - Red Source of Aranaz and Mira, which has 9 dimensions and 24 items.

**Results:** In the research work applied to nurses, it was found that 173 (80,8%) are female staff and 41 (19,2%) are male staff. Regarding the grade of job satisfaction in nurses at Sergio Enrique Bernales National Hospital, it showed that 171 nurses who represent 80% with a middle average grade of satisfaction at work, followed by 28 nurses representing 13% with a high grade of satisfaction at work. Finally, 15 nurses who represent 7% showed a lower grade of satisfaction at work.

**Conclusion:** Regarding the grade of satisfaction in nurses at work, the middle average grade prevailed and it was followed by high and low respectively. As for the dimensions in which a lower degree of job satisfaction predominates, it showed the following results, monotony of work, working under pressure and extrinsic characteristics of status.

**Keywords:** satisfaction at work; human resources; nurses.

## I. INTRODUCCIÓN

Una sociedad para desarrollarse requiere reformas políticas de educación y en salud. En el Perú, el encargado de ver las reformas de salud es el Ministerio de Salud, que tiene la misión de llegar a la universalización de la población; pero lograr una reforma que favorezca a la población, no será posible si no se considera los recursos humanos como pilar fundamental de la producción de servicios de salud pública mundial (1).

Los profesionales de la salud tienden a sufrir una sobrecarga de actividades, que producen estrés y desgaste laboral, su mejoría es un tema de importancia mundial (2). Investigación en salud abarca crear conocimiento y estudiar los problemas sanitarios que afectan directamente a la sociedad, para poder crear estrategias y soluciones (3). Conocer los problemas de recursos humanos no sólo ayudará con la atención, si no que mejorará los resultados y evaluará el funcionamiento de las entidades que se encargan de salud a nivel nacional.

La satisfacción en el trabajo es la sensación del personal sobre su labor, esta sensación puede ser externa (retribución, los tiempos al día al que dedica el trabajo y condiciones físicas), como interna (responsabilidad asignada para el personal, habilidades, la libertad de elegir la forma de cómo desarrollar sus habilidades y el reconocimiento). El grado de satisfacción laboral es importante, porque es una variable directa referida a la calidad de servicios (4).

El departamento de la Organización Mundial de la Salud de Recursos Humanos tiene como misión “proporcionar acceso equitativo a un personal sanitario, formado, y competente, con el fin de contribuir a alcanzar el grado más alto de salud” (5). La situación del acceso del personal sanitario en el Perú va de la siguiente manera: Según el Registro Nacional del Personal de la salud del 2016, la densidad de recursos humanos (por 10 000 habitantes) de personal profesional de enfermería en el departamento de Lima es 15.81% del total de Recursos Humanos en Salud (suma de médicos, enfermeros y obstetras) que es 39.3% (6).

Según las estadísticas del Colegio Nacional de Enfermeros del Perú, que brindó al Instituto Nacional de Estadística e Informática, se muestra el número de habitantes por cada enfermero en los departamentos durante los años 2009 – 2016. El total de habitantes desde el año 2009 hasta el 2016, se ha reducido en 153 personas y en Lima la cantidad de habitantes por cada enfermero se redujo en 74 personas, aumentando levemente el porcentaje de enfermeros en el Perú (7); las cifras deben ir mejorando para que la atención que se brinde sea de mayor calidad y el enfermero no se sienta sobrecargado en su labor. La Decana del Colegio de Enfermeros del Perú, Liliana La Rosa (8), refirió en una entrevista para un importante diario local, que países como Estados Unidos tienen 111 enfermeras por cada 10 mil habitantes; sin embargo en el Perú hay 12 enfermeras por cada 10 mil habitantes, concluyendo que se necesita 250 mil enfermeras.

Según la Ley de Trabajo de la Enfermera(o) N°27669 (9), define que el enfermero es un profesional de Ciencias de la Salud involucrado en diferentes procesos de atención, promoción, prevención, recuperación y rehabilitación; brindando cuidado a la persona, familia y comunidad, además de ser partícipe en la prestación de servicios de manera científica, tecnológica y sistemática. Conociendo que es un potencial en investigación, agente de conocimiento y evaluador (10), los enfermeros cumplen un papel importante en cualquier entidad.

Para Manosalvas y otros autores (11), la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos o actitudes que experimentan los trabajadores desde sus puestos de trabajo, basándose en sus creencias y valores. En resumen, constituye un concepto global en el que se hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo.

La conceptualización de la satisfacción en el trabajo hace alusión a un estado de bienestar y comodidad en una institución, teniendo resultados sobre el desempeño en sus labores, calidad y cumplimiento de metas (12). La satisfacción se considera como la experiencia de un individuo frente al trabajo cubriendo las necesidades básicas, expectativas o compensaciones comprendidas como apropiadas, frente a la realidad obtenida (13). En enfermería, hay una amplia gama de factores que intervienen directamente con la satisfacción, estas están relacionadas con el

entorno físico, psicológico y económico; por ello es necesario abordar bien el estudio y los análisis deben ser objetivos en diferentes temas (14). En un organismo cuando se produce un balance entre las circunstancias personales y laborales el ambiente de trabajo mejora, haciendo que el trabajador se sienta seguro. Por el contrario, cuando no hay un buen balance entre lo laboral y lo personal, no se logran satisfacer las necesidades, la persona experimenta mal humor, estrés, tornándose iracunda, depresiva e irritante (15); generando enfermedades, inasistencias entre otros acontecimientos. Por eso es importante tener en cuenta aspectos del estado psicosocial de los trabajadores que puedan afectar o disminuir la satisfacción laboral (16). Por otro lado, para identificar las causas de las deficiencias laborales se debe evaluar la apreciación tanto de los usuarios como de los trabajadores. No es suficiente tan solo conocer los resultados en salud, sino que también es importante saber cómo los trabajadores se establecen y brindan sus servicios mediante su opinión (17).

Lu y colaboradores (18) en un estudio en China, en el año 2019, señalaron que para otorgar alta calidad de atención al paciente, es necesario tener un buen nivel de satisfacción en el trabajo; además que el grado de satisfacción principalmente va a depender de cómo cada enfermero se sienta dentro en su puesto laboral, presentando puntos de vista propios. Dilig y colaboradores (19) en un estudio en Canadá, en el año 2017, interpretan entre sus hallazgos que las enfermeras están en el mejor de los casos, moderadamente satisfechas con sus trabajos y que sus niveles de satisfacción laborales fluctúan con el tiempo debido a diversos factores.

Suárez y colaboradores (20) en España durante el año 2016, demostraron que la satisfacción laboral de las enfermeras y los médicos en un servicio de urgencias es menor que la del personal administrativo y son los primeros que perciben mayor estrés y presión laboral. Tarcan junto a otros autores (15) desarrollaron un estudio en Turquía durante el 2017, donde señalaron que aún no está claro cuáles son los factores que más contribuyen a demostrar la relación entre el agotamiento y la satisfacción laboral; sin embargo la satisfacción laboral es la actitud que los trabajadores perciben de manera individual. Concluye que una las variables que ha demostrado influir positivamente en la satisfacción, es la preparación de los trabajadores. Wu y colaboradores (2) desarrollaron una investigación en China en

el año 2017, donde señalan que la mejora del trabajo emocional y la competencia de las enfermeras pueden ayudar a mejorar su satisfacción laboral.

Vermeir junto a otros autores (16) desarrollaron un estudio en Bélgica durante el año 2018 y encontraron que hasta cierto punto, la buena comunicación en el trabajo puede estar asociada con el aumento de satisfacción, por otro lado una buena comunicación sólo tiene una leve disminución sobre el agotamiento; por lo tanto aumentar la comunicación interna lleva a un lugar de trabajo efectivo. Portero y Vaquero (21) en un estudio en España durante el 2015, sostuvieron que la asociación entre el desgaste profesional y el nivel de satisfacción es regulada por las emociones que manifiestan los enfermeros al momento de trabajar, esto produce una baja en su satisfacción laboral debido al conflicto dentro de la organización.

Un estudio de Carrillo y colaboradores (22) durante el año 2015 y también en España, señalaron que los enfermeros presentan los niveles más bajos de satisfacción laboral, se debe al mayor contacto que tiene con el paciente. Paredes y País (23) realizaron un estudio en Lambayeque-Perú durante el año 2015 y encontraron en sus hallazgos que el grado de satisfacción que experimenta el profesional de enfermería está relacionado con las áreas del clima laboral y oportunidad de progreso. Rodríguez y colaboradores (24) durante el año 2017 en España desarrollaron un estudio donde se encontró que las dimensiones con menor satisfacción fueron: Presión laboral, promoción profesional y tensión en el trabajo; con respecto a esta última dimensión, la sobrecarga de trabajo se presentaba en los enfermeros.

Osorio y Cárdenas (25), en su investigación realizada en Colombia, en el año 2017 señalaron que el estrés es debido a la tensión laboral, aunque va a depender de como reaccione frente a una sensación de agotamiento y como se logre sobrellevarlo. Martínez y colaboradores (26) en su estudio realizado en el 2015 en México, señalaron que el éxito del enfermero se basa en las competencias, capacidades y actitudes que posee cada uno, estas pueden ir mejorando con el tiempo. Soto junto a otros autores (27), en un estudio en Colombia en el año 2014, señalaron en su investigación que la enfermería es una ciencia en la cual se

necesita que haya un continuo proceso de aprendizaje, para lograr incrementar las capacidades de los enfermeros y obtener una óptima labor. Por otro lado Hiromi y Janurio (28) en un estudio en Brasil, en el año 2008, nos señalaron que obtuvieron un bajo reconocimiento del rol del enfermero debido a la deficiente promoción laboral de los mismos, generando descontento dichos profesionales. Contreras (29) en un estudio que realizó en Colombia en el año 2013 obtuvo entre sus resultados que gran parte de enfermeros se encuentra moderadamente satisfecho, debido a que no están de acuerdo con nivel remunerativo, nivel de independencia y desempeño laboral.

Pablos y Cubo (14) en el año 2015 en España, refieren que los profesionales de enfermería mayormente suelen mostrarse satisfechos con aquellos aspectos propios de su trabajo, precisamente con el cuidado que se les presta a los pacientes. De modo contrario, circunstancias como escasez de autonomía y control de trabajo producen resultados semejantes a estados de estrés elevado. Nespereira y Vázquez (30) en el año 2017 en España, señalan que los enfermeros están expuestos a elementos que causan estrés como la monotonía laboral y las características poco favorables del trabajo. Agregan también que la monotonía, la rutina y el aburrimiento, puede relacionarse de manera positiva con la cantidad de años de experiencia en el ambiente profesional.

Este estudio es importante porque ayudará a contribuir al desarrollo del país, ya que investigará sobre Recursos Humanos es una de las Prioridades Nacionales de Investigación en Salud 2016 – 2021 (31).

Revisando literaturas de investigación en base a información similar, se demuestra que tanto a nivel latinoamericano como a nivel nacional existen estudios sobre satisfacción en el trabajo, además de diversos autores que indaguen sobre esta problemática; sin embargo, se demuestra muy poco el uso del cuestionario Font Roja en su versión completa y original propuesta por Aranaz y Mira en 1988. Por tanto, un criterio importante es el aporte teórico, porque busca generar nuevos conocimientos sobre un estudio trascendental, que abarca un problema importante como es la satisfacción en el trabajo dentro del ambiente hospitalario; además de complementar con una nueva definición actualizada manteniendo el cuestionario

original, aplicado a enfermeros de un hospital nacional. En resumen, el presente estudio de investigación busca generar conocimientos nuevos sobre el tema de satisfacción en el trabajo de enfermeros.

Otro criterio son las implicaciones prácticas del estudio, conocer el grado de satisfacción en el trabajo ayudará directamente al jefe y al departamento de enfermería, reconociendo los puntos de fortaleza y quiebre dentro de su jerarquización, para poder desarrollar estrategias de mejora continua.

Como justificación social, los beneficiados principales serán los enfermeros, ya que es de suma importancia investigar desde este ámbito profesional, además de conocerse los resultados que sensibilizará a cada enfermero para obtener mejores resultados.

Como valor metodológico se aplica un cuestionario didáctico y de fácil interpretación que a futuro ayudará como ejemplo para seguir desarrollando investigaciones semejantes. El cuestionario Font Roja ha sido aceptado por diversas comunidades científicas y a través del tiempo ha sido modificado sin perder su importancia fundamental; el cuál es medir la satisfacción en el trabajo en ambientes hospitalarios.

Este estudio tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción en el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio es de tipo cuantitativo ya que los resultados son medibles, en cuanto al diseño de su investigación es no experimental, descriptivo, de corte transversal porque no hay necesidad de seguimiento para la investigación. Según su naturaleza es una variable cualitativa y la escala de medición es la ordinal (32).

### 2.2 POBLACIÓN

Este estudio se realizó en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas, la población total fue de 230 enfermeros, de los cuales participaron 214, que fueron seleccionados de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión mencionados en la investigación; un criterio de inclusión muy importante es la firma del consentimiento informado y la participación sólo de licenciados de enfermería. Los enfermeros dentro del hospital ejercen su labor en diferentes servicios, aquí los mencionamos: Emergencia pediátrica, emergencia adulto, sala de operaciones y centro de esterilización, hospitalización de cirugía, cirugía pediátrica, servicio de medicina, hospitalización de pediatría, servicio de neumología, servicio de neonatología, servicio de ginecología, servicio de traumatología, consultorios externos, prevención y control de tuberculosis, inmunizaciones, control de crecimiento y desarrollo del niño sano, epidemiología y finalmente servicios de jefatura.

### 2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

La presente investigación tiene una variable principal denominada, satisfacción en el trabajo.

**Definición conceptual de la variable satisfacción en el trabajo:** Es un grupo de actitudes propias de cada persona dirigida a su labor dentro del trabajo, es un conjunto de sentimientos o actitudes de los trabajadores y son percibidos desde sus puestos laborales, basadas en sus creencias y valores (11).

**Definición operacional de la variable satisfacción en el trabajo:** Es un grupo de actitudes propias de cada persona dirigida a su labor dentro del trabajo, es un

conjunto de sentimientos o actitudes de los trabajadores y son percibidos desde sus puestos de trabajo, basados en sus creencias y valores (11), se caracteriza por: Satisfacción por el trabajo, tensión laboral, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con sus jefes, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral. Este será medido con el cuestionario Font Roja.

## **2.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

### **Técnica de recolección de datos:**

La técnica para la recolección de datos se dio por medio de la encuesta, en la cual presenta una serie de ítems ya determinadas, que serán resueltas por los sujetos de estudio. La finalidad de la encuesta es obtener información que posteriormente sea medible para evaluar los resultados de la investigación (33).

### **Instrumentos de recolección de datos:**

El instrumento de recolección de datos que se usó, es el cuestionario de Satisfacción Laboral - Font Roja (versión completa) que contiene 24 ítems y presenta 9 dimensiones: satisfacción por el trabajo (4 ítems), tensión relacionada con el trabajo (5 ítems), competencia profesional (3 ítems), presión del trabajo (2 ítems), promoción profesional (3 ítems), relación interpersonal con sus jefes (2 ítems), relación interpersonal con los compañeros (1 ítems), características extrínsecas del estatus (2 ítems) y monotonía laboral (2 ítems); utilizándose la escala Likert para conocer el resultado (34).

Cada ítem cuenta con 5 alternativas, que son:

1= Muy de acuerdo

2= De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= En desacuerdo

5= Muy desacuerdo

En cuanto a la medición del instrumento, nos guiamos de la investigación de Contreras (29), cuyos puntajes nos orientaron para adecuar los criterios de valoración según el mínimo y máximo de la sumatoria en cada encuesta de nuestro

estudio. Por lo tanto, se obtuvo como valor final, los siguientes grados: Grado alto de satisfacción laboral (83 – 104 pts.), grado medio de satisfacción laboral (61 – 82 pts.) y grado bajo de satisfacción laboral (56 – 60 pts.).

### **Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos:**

En cuanto a la validez del contenido, el cuestionario Font Roja fue validado por diversos autores como Rodríguez y colaboradores (24) en un estudio realizado en España en el 2016, titulado “Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias” del cual el valor de su validez de confianza fue 95% de los resultados más relevantes.

El cuestionario Font Roja fue validado por Contreras Mary (29) en un estudio realizado en Bogotá - Colombia en el 2013, titulado “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013”, el proceso de validez del contenido fue realizado por el Dr. Fred Manrique (validación del instrumento en Colombia), quién demostró su validez y fiabilidad con un alfa de Cronbach = 0.768, lo cual se considera como bueno.

El proceso de validez de contenido del cuestionario Font – Roja, fue realizado mediante la opinión de jueces expertos, en este caso participaron: Dos médicos, dos enfermeras y un docente, luego de sacar el promedio de sus apreciaciones, el valor la validez de contenido fue de 87.2 %, lo cual se interpreta como bueno. (Ver anexo I)

En cuanto a la validez estadística, fue obtenida mediante la medida de adecuación muestral KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. La prueba obtuvo un puntaje de 0.612 ( $KMO > 0.5$ ). Asimismo, con la prueba de esfericidad de Bartlett se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 ( $p < 0.001$ ). Ambas pruebas confirman la validez del instrumento aplicado en esta investigación (Anexo G).

En cuanto a la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se determinó en función al coeficiente Alpha de Cronbach. El resultado de la prueba arrojó 0.7 lo que confirma la confiabilidad del instrumento (Anexo H).

## **2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

**2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos** Para poder iniciar la recolección de datos, se realizó las gestiones necesarias para acceder al Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Collique. El martes 27 de marzo se acudió por primera vez a la jefatura de enfermería del hospital para preguntar cuáles son los pasos para seguir la investigación, la jefa a cargo nos dijo que debemos realizar algunos trámites, además de adjuntar el cuestionario FONT-ROJA, los objetivos de la investigación y la tabla de operacionalización, estos deberían entregarse impresos y quemados en un CD al área de Docencia e Investigación del hospital. El 23 de mayo se tramitó la carta de presentación de la universidad dirigido al director del hospital (Ver anexo E), con ella nos acercamos a mesa de partes del hospital, para solicitar la autorización de esta investigación. Mientras esperábamos respuesta por escrito por parte del hospital, íbamos tramitando el proyecto de investigación a la universidad, reuniendo antecedentes y buscando bibliografía, el 4 de julio el Comité de Ética de la universidad nos aprueba el proyecto, pasaron algunos días y el 16 de julio del 2018, el Director General del Hospital, el Mg Julio Antonio Silva Ramos nos respondió con un oficio autorizándonos la toma de recolección de datos (Ver anexo F), logrando de esta manera tener la autorización para investigar a los licenciados de enfermería de diferentes servicios del hospital, que tuvo como fin la presente investigación.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos**

La Recolección de datos se realizó en los meses de agosto del 2018 hasta enero del 2019, previa coordinación con la jefa del Departamento de Enfermería y el Director General del Hospital.

Durante esos meses nos encontrábamos realizando el internado hospitalario en esa misma entidad, entonces se tuvo la accesibilidad de los diferentes servicios del hospital, aunque también se acudía días libres. La resolución de la encuesta dada a cada enfermero duraba aproximadamente de 10 a 20 minutos, en ocasiones se les dejaba en su servicio y se pasaba a recoger directamente, ya que se encontraban ocupados en el momento de la captación. Al culminar el trabajo de

campo, se revisó cada una de las encuestas realizadas, verificando el llenado completo de los cuestionarios.

## **2.6 MÉTODOS DE ANALISIS ESTADÍSTICO**

Luego de concluido el proceso de recolección de datos, se revisó cada una de las encuestas para verificar el correcto llenado.

Los datos se ingresaron a una matriz en Microsoft Excel 2016, para luego ser exportado al paquete estadístico IBM SPSS Statistics Base 23, en el cual fue analizado.

Se usó la estadística descriptiva para el análisis de datos del cual obtuvimos tablas y gráficos para su interpretación.

Para el análisis de datos, nos guiamos de una investigación realizada por Contreras (29), donde detalla la codificación e interpretación del instrumento, a partir de allí obtendremos valores finales para conocer la satisfacción en el trabajo de los enfermeros. El resultado total de las encuestas se dividirá porcentualmente entre: Bajo, medio y alto. Finalmente, se obtuvieron figuras y tablas que fueron posteriormente editadas en el programa Excel, estas fueron interpretadas para realizar la discusión del caso de esta presente investigación.

## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

El informe de mayor importancia denominado “Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación”, se designó como Centro de Conferencias Belmont, en la que se desarrolló cuatro principios éticos (35). A continuación, se describe como se aplicaron cada uno de los principios bioéticos:

**Principio de beneficencia:** Se basa en la necesidad de no hacer daño y siempre hacer el bien. Esto implica tener información de las consecuencias de las acciones a realizar (36). Los participantes que aceptaron la encuesta, no fueron involucrados por el resultado de sus respuestas, la encuesta se realizó de manera anónima y sólo se mostraron los resultados de manera general.

**Principio de la no maleficencia:** Se trata de evitar el daño hacia el sujeto, de esta manera se podrá prevenir el daño físico, mental, social o psicológico (37). A los participantes no se hizo un daño ni fueron juzgados por los resultados.

**Principio de la justicia:** Nos indica que debe haber igualdad y equidad con respecto a tener una participación igual, sin exclusión (37). A los participantes que colaboraron con las encuestas no fueron discriminados por el servicio en donde trabajan o por el tiempo de labor, ni por el monto de su salario; todos los enfermeros que quisieron participar fueron aceptados.

**Principio de autonomía:** Es el respeto reconocido que se tiene a otra persona tras reconocer su punto de vista, hacer elecciones y acciones propias de ella basadas en sus valores y creencias (38). No se obligó a participar siendo cada enfermero fue libre de aceptar la encuesta, aunque se tenga el permiso por el director del hospital y de su jefa de departamento.

Por lo tanto, se tomó en cuenta todos los principios éticos asegurando el derecho al anonimato y confidencialidad en la documentación publicada. Los profesionales de la salud considerados en el estudio participaron de manera voluntaria, previa firma del formato de consentimiento informado.

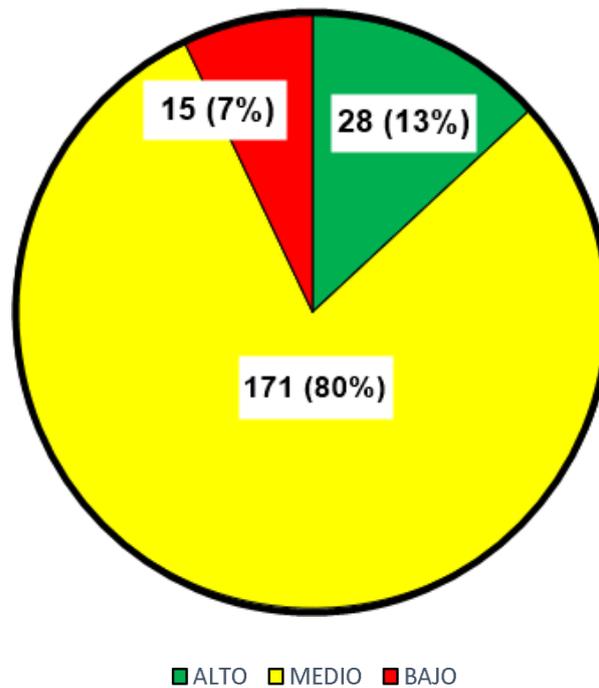
### III. RESULTADOS

**Tabla 1. Datos sociodemográficos de grado de satisfacción en el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

Información de los participantes	Total	
	N	%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100</b>
<b>Sexo del participante</b>		
Femenino	173	80.8%
Masculino	41	19.2%
<b>Distribución según edades</b>		
24 – 30	35	16%
31 – 37	70	33%
38 – 44	52	24%
45 – 51	28	13%
52 – 58	17	8%
59 – 64	12	6%

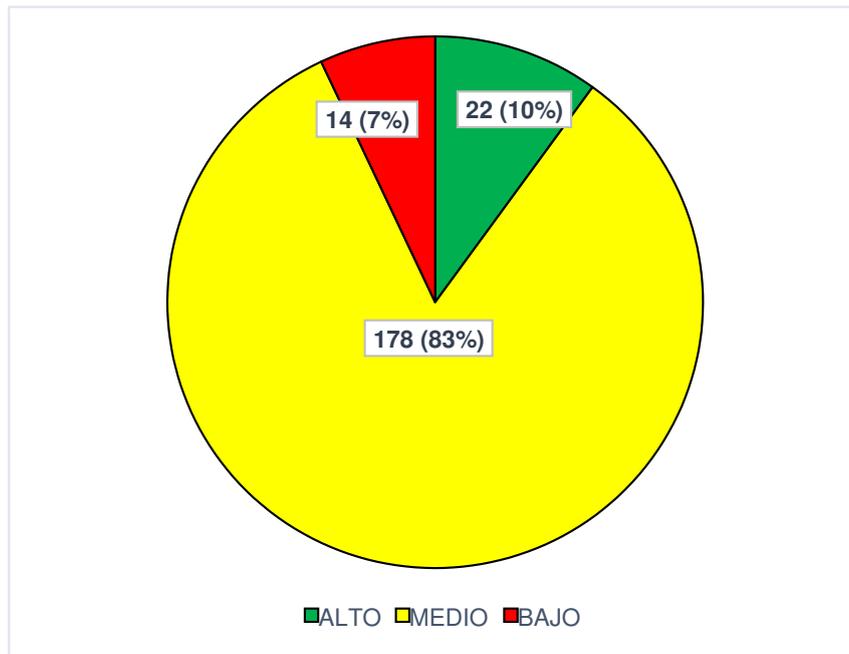
En tabla 1 tenemos los datos sociodemográficos de los participantes del estudio, fueron 214 enfermeros encuestados de los que se obtuvo que 173 (80.8%) corresponde a personal femenino y 41 (19.2%) corresponde a personal masculino.

En cuanto a la distribución de edades de los 214 enfermeros encuestados, la edad mínima fue de 24 años, la máxima fue 64 años y la edad media fue de 39 años. Cuando se realiza el agrupamiento de edades se obtiene que el 16 % de los enfermeros tiene menos de 30 años, un 57 % de ellos tienen edades entre 31 a 44 años y un 27 % tienen edades de 45 a 64 años. Por lo que podemos inferir que hay un gran porcentaje (73%) de enfermeros relativamente joven y con expectativas de mejoras laborales.



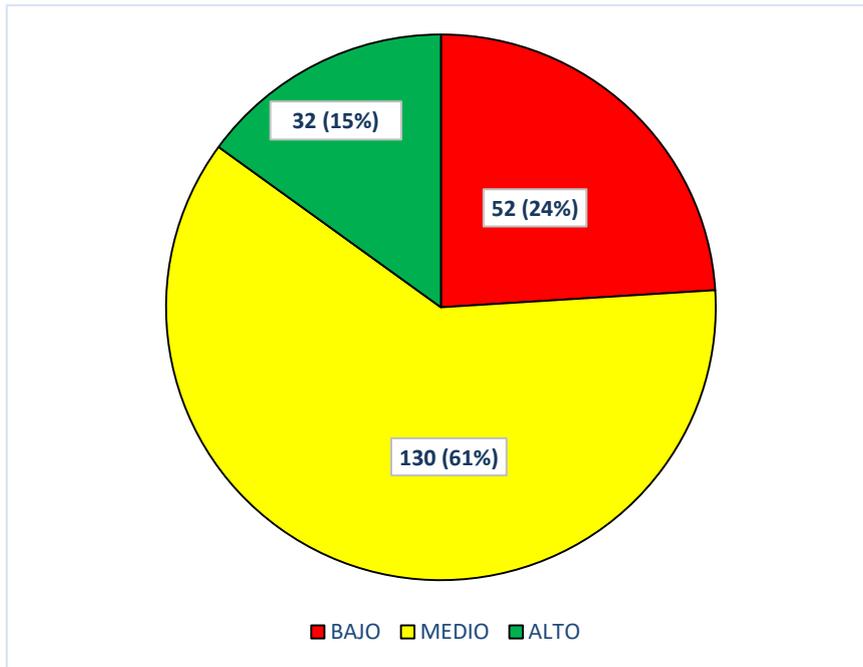
**Figura 1. Grado de satisfacción en el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

El Grado de Satisfacción en el Trabajo en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró que 171 enfermeros que representan el 80% con un grado medio de satisfacción en el trabajo, seguido de 28 enfermeros que representan el 13% con un grado alto de satisfacción en el trabajo y 15 enfermeros que representan el 7% con un grado bajo de satisfacción en el trabajo.



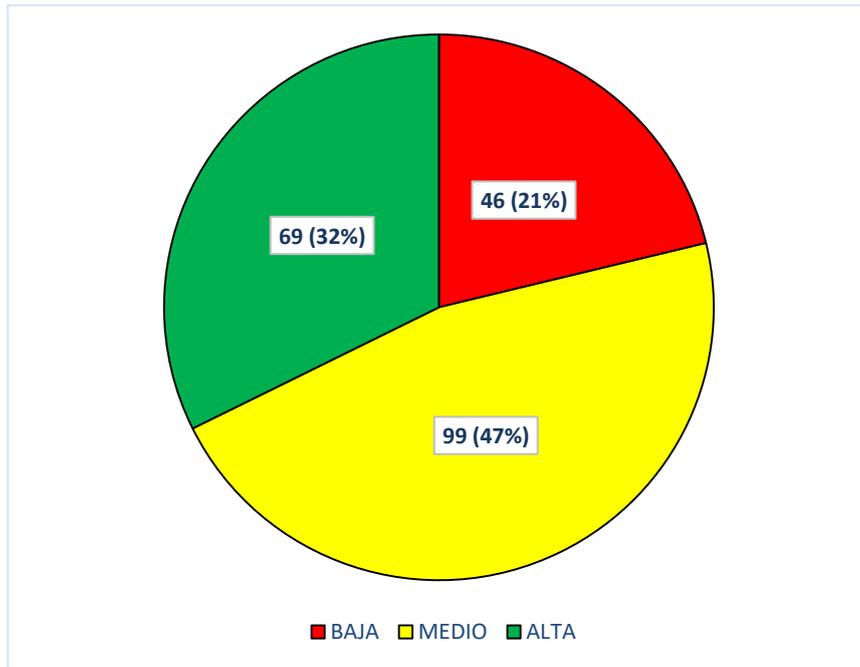
**Figura 2. Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión satisfacción por el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

Grado de Satisfacción laboral según su dimensión satisfacción por el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró que 178 enfermeros que representan el 83% con un grado medio de satisfacción en su trabajo, seguido de 22 que representan el 10% con un grado alto de satisfacción en su trabajo y 14 que representan el 7% con un grado bajo de satisfacción laboral.



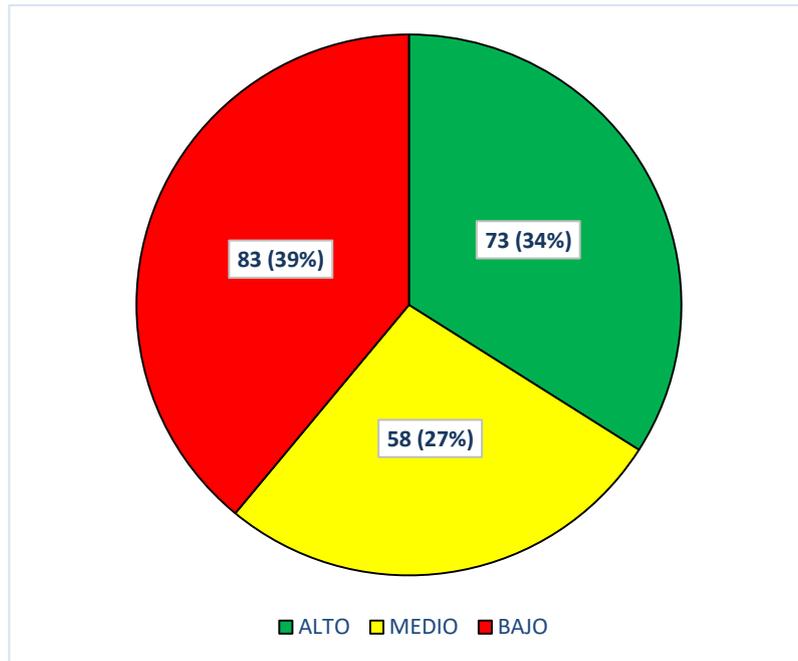
**Figura 3. Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión tensión relacionada con el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

Grado de Satisfacción en el Trabajo según su dimensión tensión relacionada con el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró que 130 enfermeros que representan el 61% con un grado medio de tensión laboral, seguido de 52 que representan el 24% con un grado bajo de tensión en el trabajo y 32 que representan el 15% con un grado alto de tensión laboral.



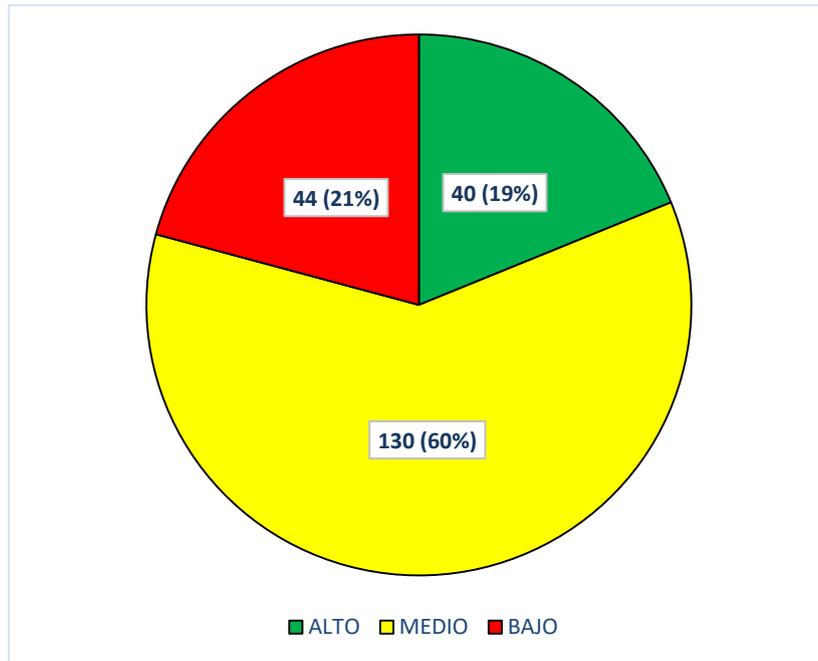
**Figura 4. Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión competencia profesional de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

Grado de Satisfacción en el Trabajo según su dimensión competencia profesional de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró que 99 enfermeros representan el 47% con un grado medio de competencia profesional, seguido de 69 que representan el 32% con un grado alto de competencia profesional y 46 que representan el 21% con un grado bajo de competencia profesional.



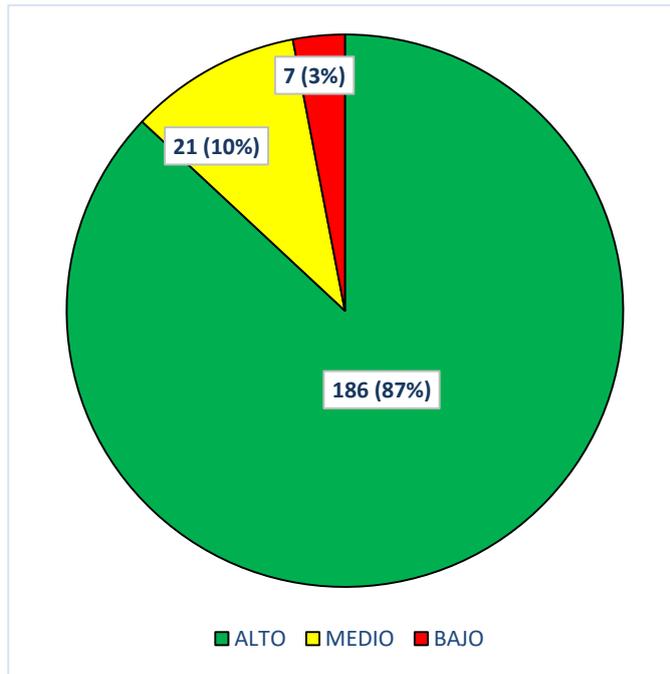
**Figura 5. Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión presión del trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

Grado de Satisfacción laboral según su dimensión presión del trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró 83 enfermeros que representan el 39% con un grado bajo de presión del trabajo, seguido de 73 que representan el 34% con un grado alto de presión del trabajo y 58 que representan el 27% con un grado medio de presión del trabajo.



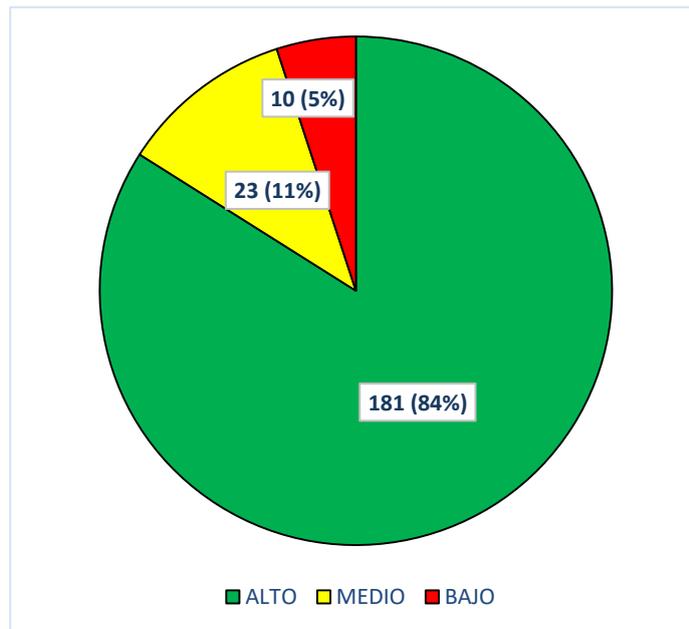
**Figura 6. Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión promoción profesional de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

Grado de Satisfacción en el Trabajo según su dimensión promoción profesional de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró 130 enfermeros que representan el 60% con un grado medio de promoción profesional, seguido de 44 que representan el 21% con un grado bajo de promoción profesional y 40 que representan el 19% con un grado alto de promoción profesional.



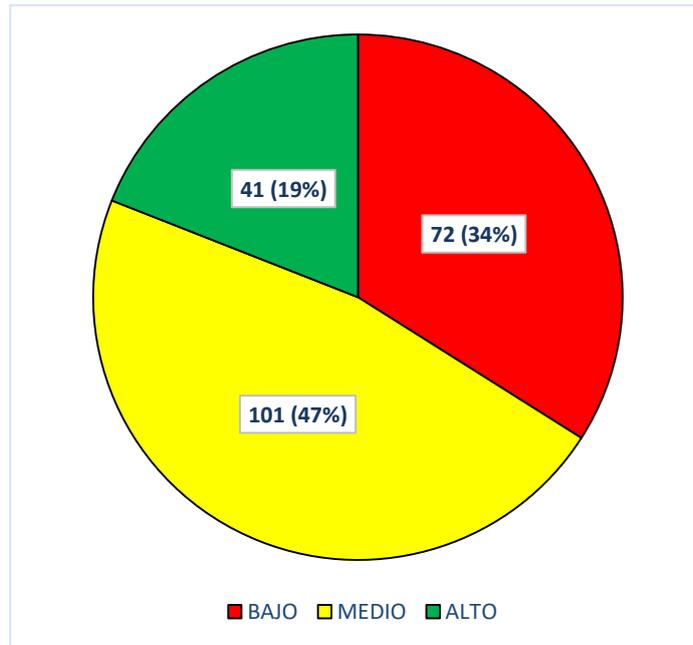
**Figura 7. Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión Relación interpersonal con sus jefes/as de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

Grado de Satisfacción en el Trabajo según su dimensión Relación interpersonal con sus jefes/as de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró 186 enfermeros que representan el 87% con un grado alto de relación interpersonal con sus jefes, seguido de 21 que representan el 10% con un grado medio de relación interpersonal con sus jefes y 7 enfermeros que representan el 3% con un grado bajo de relación interpersonal con sus jefes.



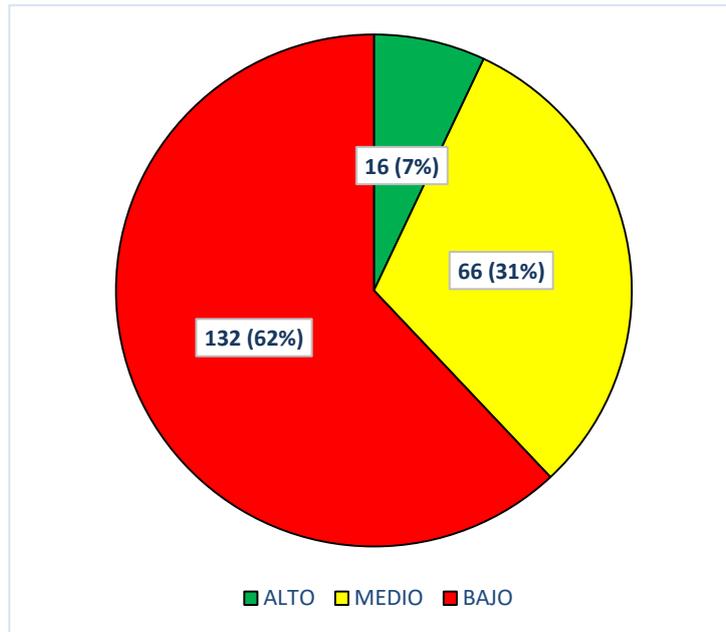
**Figura 8. Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión relación interpersonal con los compañeros de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

Grado de Satisfacción en el Trabajo según su dimensión relación interpersonal con los compañeros enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró 181 enfermeros que representan el 84% con un grado alto de relación interpersonal con los compañeros, seguido de 23 que representan el 11% con un grado medio de relación interpersonal con los compañeros y 10 enfermeros que representan el 5% con un grado bajo de relación interpersonal con sus compañeros.



**Figura 9. Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión características extrínsecas de estatus de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

Grado de Satisfacción en el Trabajo según su dimensión características extrínsecas de estatus de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró 101 enfermeros que representan el 47% un grado medio de características extrínsecas de estatus, seguido de 72 que representan el 34% con un grado bajo de características extrínsecas de estatus y 41 que representan el 19% con un grado alto de características extrínsecas de estatus.



**Figura 10. Grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión monotonía laboral de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 (N=214)**

El Grado de Satisfacción en el Trabajo según su dimensión monotonía laboral de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, se encontró 132 enfermeros que representan el 62% con un grado bajo de monotonía laboral, seguido de 66 que representan el 31% con un grado medio de monotonía laboral y 16 que representan el 7% con un grado alto de monotonía laboral.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **DISCUSIÓN: ELEMENTOS A DESARROLLAR**

#### **4.1 DISCUSIÓN PROPIAMENTE DICHA**

Este estudio plantea conocer el grado de satisfacción en el trabajo en enfermeros dentro del ambiente asistencial, en torno a su importancia sobre recursos humanos, buscando contribuir una mejora dentro de la misma organización del hospital como a nivel gubernamental, para mejorar aspectos relacionados a la satisfacción en el trabajo, señalando que su grado de satisfacción referirá directamente hacia la calidad de atención a los pacientes y mejora de resultados. En este estudio se aplicó el instrumento de recolección de datos FONT ROJA, un cuestionario que mide la satisfacción en el trabajo dentro del hospital (34).

En esta sección se comparan los hallazgos de investigación encontrados en el estudio con los antecedentes usados en la introducción, además de contrastarlo con otros estudios según los resultados hallados.

En cuanto al objetivo general del estudio se encontró que la satisfacción en el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018 predominó el grado medio seguido del alto y bajo. El grado medio de satisfacción en el trabajo refiere que la gran mayoría relaciona sentir un grado de satisfacción alto en algunas dimensiones como bajo en otras, produciendo que el resultado sea un valor intermedio a alto; pero dicha percepción es dinámica dependiendo de los factores que intervengan. La razón de este resultado obedece a que principalmente el personal profesional de enfermería se siente capaz para realizar sus labores, además de evidenciarse un buen ambiente laboral. Recientes estudios de Dilig y colaboradores (19) interpretan entre sus hallazgos que las enfermeras están en el mejor de los casos, moderadamente satisfechas con sus trabajos y que sus niveles de satisfacción laboral, fluctúan con el tiempo debido a diversos factores. La buena comunicación entre el enfermero y jefe de un servicio, permite un buen clima y satisfacción laboral. Agregando una investigación de Pablos y Cubo (14) muestran que el nivel de satisfacción laboral en enfermeros obtenida es medio

alto, por lo que es fundamental garantizar un buen clima de trabajo, que permita estar satisfechos y mantenerlos en un buen nivel de satisfacción permanente, para obtener mejoras en la atención del paciente.

En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del alto y bajo. Los resultados refieren que los enfermeros se sienten moderadamente satisfechos por su puesto de trabajo y la mayoría se siente recompensado al realizar sus actividades, si bien esto depende de cada persona, la razón principal es que los enfermeros se sienten convencidos de su preparación y su capacidad. Lu junto a otros autores (18) señalan que el grado de satisfacción por el trabajo principalmente va a depender de cómo cada enfermero se sienta dentro de su puesto y presentarán puntos de vista propios. Tarcan y colaboradores (15) señalan que la satisfacción laboral es la actitud que los trabajadores perciben de manera individual, finaliza demostrado que una de las variables influye positivamente en la satisfacción; esta es la preparación de los trabajadores junto a sus habilidades necesarias para completar las tareas relacionadas con el trabajo.

En cuanto al grado de satisfacción laboral en su dimensión tensión relacionada con el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio, seguido del bajo y alto. Contreras (29) determina que la dimensión tensión relacionada con el trabajo es el grado de estrés que se da mediante la ejecución de sus funciones como enfermera; reflejándose el cansancio y estrés laboral. Se obtuvo como resultado un grado medio de tensión relacionada con el trabajo, debido a que los enfermeros por la cantidad de pacientes y procedimientos individualizados a realizarse, se exigen al tope con la finalidad de cumplir todas las intervenciones en un determinado tiempo; sintiéndose cansados y agotados luego una jornada laboral ardua, repercutiendo después en su salud. Rodríguez y colaboradores (24), nos dicen que la tensión laboral es una causa de estrés en el trabajo, provocado por varios factores como: Carga laboral, aspectos relativos al paciente y las condiciones de trabajo que puede ocasionar fatiga, cansancio,

insomnio y dolores musculoesqueléticos, provocando los ausentismos laborales. Osorio y Cárdenas (25), señalaron en su estudio que la tensión está asociado a la variable satisfacción laboral, esto quiere decir que la tensión relacionada con el trabajo afectara el estado de bienestar en la labor de los enfermeros.

En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión competencia profesional de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del alto y bajo. Contreras (29) define esta dimensión como el grado en el cual la enfermera cree que su preparación profesional corresponde al trabajo que realiza. En esta dimensión predominó el grado medio de competencia profesional, aunque el grado alto estuvo muy cerca de destacar; debido a que la mayoría de los enfermeros se sienten moderadamente cómodos con respecto a que sus estudios realizados llevan concordancia al puesto que ocupan. Martínez y colaboradores (26) mencionan que un profesional competente, es aquella persona que usa sus saberes, capacidades, actitudes y buen criterio de su profesión para desarrollar de manera eficaz y eficiente su trabajo. Soto junto a otros autores (27), señalan que la ciencia de la enfermería, requiere un desarrollo profesional continuo para lograr aumentar las competencias, además de disminuir las diferencias dentro del lugar de trabajo; favoreciendo la atención de calidad. Los resultados de la investigación en el hospital revelaron que los enfermeros se sienten parcialmente a gusto con su puesto, estando aptos para desarrollar la labor y cumplir con las expectativas requeridas, la otra mayoría fue de satisfacción alta relacionada a la competencia profesional, respaldando lo ya mencionado.

En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión presión del trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado bajo seguido del alto y medio. Contreras (29) define esta dimensión como el grado en la cual el enfermero percibe una carga de trabajo. Se obtuvo una baja satisfacción, debido a que los enfermeros perciben una gran carga laboral, porque sólo hay una enfermera para un gran número de pacientes. Wu X y colaboradores (2) nos dice que los profesionales de la salud tienden a sufrir un sobrecargo de actividades, produciendo un alto

estrés en el trabajo y desgaste laboral. La Decana del Colegio de Enfermeros del Perú, Liliana La Rosa (8), refirió en una entrevista que países como Estados Unidos tienen 111 enfermeras por cada 10 mil habitantes; sin embargo en el Perú hay 12 enfermeras por cada 10 mil habitantes, finaliza que se necesita 250 mil. Si bien hay normas y leyes que protegen al enfermero como la Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669, explícitamente no se menciona la problemática de la sobredemanda de pacientes. En el capítulo III de la ley mencionada refiere que es un derecho contar con un ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal (9) más no refiere la cantidad máxima de pacientes que un enfermero debe atender. De tal modo que la sobrecarga de actividades produce una satisfacción baja en el trabajo y esto se evidencia en los resultados.

En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión promoción profesional de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del bajo y alto. Contreras (29) nos dice que la dimensión promoción profesional es el grado en la cual el enfermero piensa que puede mejorar a nivel profesional, siendo reconocido por su labor. En esta dimensión predominó el grado medio, debido a que los enfermeros se sienten moderadamente reconocidos por su labor realizada; además de tener pocas oportunidades para lograr esta promoción profesional. Hiromi y Janurio (28) nos señalan que hay bajo reconocimiento del rol, ya que los pacientes a los cuales les brindan la atención, no identifican las determinadas funciones que realizan los profesionales de salud, ocasionando desasosiego con respecto al impacto de la labor desarrollada. Por eso es vital que la enfermera o enfermero sea reconocido socialmente por las labores que realiza, logrando un empoderamiento; siendo importante que los enfermeros puedan crecer en el ámbito profesional mediante el estudio de la especialidad, maestría y doctorado.

En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión relación interpersonal con sus jefes y relación interpersonal con los compañeros enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado alto seguido del medio y bajo. Para Contreras (29)

estas dimensiones hacen referencia al grado en el que el enfermero piensa que conoce lo que se espera de él, por parte de sus jefes y al grado de satisfacción que le generan las relaciones con sus colegas de trabajo. Obtuvimos en esta dimensión un resultado positivo, ya que predomina el grado alto, dado que el personal profesional de enfermería tiene buena relación basada en una comunicación asertiva con sus jefes y colegas. En una investigación de Vermeir (16) junto a otros autores, señala que una buena comunicación entre los jefes y supervisores hacia los demás trabajadores es un importante factor para determinar la satisfacción laboral, esto explica la importancia de la comunicación para elevar el nivel de satisfacción y armonía al trabajar. Suarez y colaboradores (20) señalan entre sus hallazgos las relaciones interpersonales entre los compañeros y directivos recibieron las puntuaciones más altas. Esto enfatiza la importancia de las relaciones personales en el lugar de trabajo, como factor protector contra el estrés y el agotamiento profesional.

En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión características extrínsecas de estatus en enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del bajo y alto. Contreras conceptualiza esta dimensión como el grado en el que se le atribuye al enfermero un estatus concreto, tanto a nivel remunerativo como a nivel de independencia y desempeño laboral. Al obtener un grado medio predominante de satisfacción en esta dimensión, podemos referir que los enfermeros no se encuentran satisfechos con aquellas características exteriores a su trabajo, siendo la remuneración, los incentivos laborales y la poca independencia en el trabajo. Pablos y Cubo (14) refieren que los profesionales de enfermería, mayormente suelen mostrarse satisfechos con aquellos aspectos propios de su trabajo, precisamente con el cuidado que prestan a los pacientes. De modo contrario, circunstancias como escasez de autonomía y control de trabajo, producen resultados semejantes a estados de estrés elevado. Por otro lado Paredes y País (23) muestran entre sus hallazgos que en los servicios de hospitalización se puede ver que la enfermera se encarga de tareas delegadas o de colaboración, cuyo trabajo y decisiones de lo que se vaya hacer están dados por otros profesionales, siendo las respuestas del paciente factores de calidad brindados por el enfermero. El salario, sueldo e incentivos laborales también se

ven relacionados al grado de satisfacción que vaya a presentar el profesional de enfermería, la mayoría de estudios presenta el salario como una dimensión de insatisfacción dado a que no está conforme a lo que se espera recibir; otro factor que mantiene insatisfechos a los enfermeros son las promesas, discursos y ofrecimientos sobre la mejora salarial de las autoridades, que al no demostrarse generar indiferencia y desconfianza. Tarcan junto a otros autores (15) señalan entre sus hallazgos para la mejoraría de gestión en las condiciones de trabajo, está la erradicación de las limitaciones laborales y la inclusión de incentivos laborales al plan.

En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión monotonía laboral de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado bajo seguido del medio y alto. Para Contreras (29), esta dimensión se refiere al grado en que el enfermero se ve afectado por las relaciones rutinarias entre compañeros y la limitada variedad de trabajo. En esta dimensión podemos evidenciar que se obtuvo un grado bajo de satisfacción, ya que los enfermeros perciben su trabajo como rutinario y monótono, donde día a día presenta un ambiente conocido con actividades repetidas, siendo muchas veces frustrante y aburrido, por la carencia de diversificación en el entorno laboral. Portero y Vaquero (21) nos señalan que el personal de enfermería está encargado de brindar cuidados a los pacientes las 24 horas del día, exponiéndose al dolor y a la muerte de los pacientes. Sumado a esto Nespereira y Vázquez (30) muestran en su estudio que también las actividades rutinarias como proporcionar atención a pacientes con enfermedades transmisibles, tener una exposición continua a la radiación, sustancias, desechos tóxicos y múltiples infecciones, junto a la constante presión por renovar conocimientos y permanecer actualizados en cuanto a la salud; se suma la creciente falta de personal en los servicios, generando que los profesionales se tornen ansiosos, irritables y agresivos. A lo que Portero y Vaquero (21) nos dicen que estas respuestas tanto psicológicas como psicosomáticas producidas por las situaciones a las que están expuestas los enfermeros, generan un impacto contraproducente respecto a la calidad de cuidados que se brinda y la seguridad del paciente. Suarez y colaboradores (20) nos refieren en sus estudios que debe tenerse en cuenta siempre que sea posible el grado de satisfacción para que le

permitía al enfermero rotar con más frecuencia por las diversas áreas de cuidado. Mencionando otro hallazgo de Nespereira y Vázquez (30) señalan que hay elementos agobiantes para los enfermeros, entre ellos tenemos la monotonía laboral y las características del trabajo. Aunque agregan que la monotonía laboral, la rutina en el trabajo y el aburrimiento de este, puede relacionarse de manera positiva con la cantidad de años de experiencia en el ambiente profesional.

## **4.2 CONCLUSIONES**

- En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del alto y bajo.
- En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo, en su dimensión satisfacción por el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del alto y bajo.
- En cuanto al grado de satisfacción laboral, en su dimensión tensión relacionada con el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del bajo y alto.
- En cuanto al grado de satisfacción laboral en su dimensión competencia profesional en enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del alto y bajo.
- En cuanto al grado de satisfacción laboral, en su dimensión presión del trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas 2018, predominó el grado bajo seguido del alto y medio. Siendo la segunda dimensión donde se evidencia el menor grado de satisfacción.
- En cuanto al grado de satisfacción laboral, en su dimensión promoción profesional de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del bajo y alto.

- En cuanto al grado de satisfacción laboral, en su dimensión relación interpersonal con sus jefes de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado alto seguido del medio y bajo. Siendo la dimensión donde se evidencia el mayor grado de satisfacción en el trabajo.
- En cuanto al grado de satisfacción laboral, en su dimensión relación interpersonal con los compañeros de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado alto seguido del medio y bajo.
- En cuanto al grado de satisfacción laboral, en su dimensión características extrínsecas de estatus de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del bajo y alto. Siendo la tercera dimensión donde se evidencia el menor grado de satisfacción en el trabajo.
- En cuanto al grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión monotonía laboral de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado bajo seguido del medio y alto. Siendo la dimensión donde se evidencia el menor grado de satisfacción laboral.

### **4.3 RECOMENDACIONES**

- En relación con el grado de satisfacción en el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del alto y bajo. Se sugiere informar de los hallazgos al establecimiento de salud, en especial al director del hospital y la jefa de enfermeras, para que se implemente estrategias donde se incremente la satisfacción de los enfermeros.
- En relación con el grado de satisfacción laboral, en su dimensión satisfacción por el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del alto y bajo. Se sugiere coordinar con la jefatura de enfermería para la elaborar un plan para incrementar la satisfacción de sus trabajadores.

- En relación con el grado de satisfacción laboral, en su dimensión tensión relacionada con el trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del bajo y alto. Se sugiere a la institución realizar evaluaciones y salidas a campo para disminuir el estrés.
- En relación con el grado de satisfacción en el trabajo, en su dimensión competencia profesional de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, en donde predominó el grado medio seguido del alto y bajo. Se sugiere a la jefatura de enfermería, realizar capacitaciones o conferencias nacionales e internacionales, brindando el tiempo necesario para que los enfermeros puedan acudir.
- En relación con el grado de satisfacción laboral, en su dimensión presión del trabajo de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado bajo seguido del alto y medio. Si bien es una dimensión en la que los resultados no varían mucho, se sugiere plantear estrategias para corregir el tema, continuar con las evaluaciones para actualizar el FODA por cada servicio; además de organizar una convocatoria donde se brinde oportunidades laborales a más enfermeros y cubrir la demanda de pacientes. Llevar la petición a entidades del estado para que planteen una solución al problema y llegar a los objetivos de manera eficiente.
- En relación con el grado de satisfacción en el trabajo, en su dimensión promoción profesional de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del bajo y alto. Se sugiere realizar campañas en la que el enfermero sea el protagonista, para que los pacientes reconozcan su trabajo.
- En relación con el grado de satisfacción en el trabajo, en su dimensión relación interpersonal con sus jefes en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado alto seguido del medio y bajo. Se sugiere continuar con una buena relación con los jefes y mejorarlo a largo plazo.

- En relación con el grado de satisfacción en el trabajo, en su dimensión relación interpersonal con los compañeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado alto seguido del medio y bajo. Se sugiere continuar con la comunicación activa.
- En relación con el grado de satisfacción en el trabajo en su dimensión características extrínsecas de estatus de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado medio seguido del bajo y alto. Se sugiere coordinar con la jefatura de enfermería para elaborar un plan, con la finalidad de mejorar el estatus.
- En relación con el grado de satisfacción en el trabajo, en su dimensión monotonía laboral de enfermeros en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018, predominó el grado bajo seguido del medio y alto. Se sugiere compartir los resultados con los enfermeros, generando motivación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García H, Díaz P, Ávila D, Cuzco M. La Reforma del sector salud y los recursos humanos en salud. *Anales de la Facultad de Medicina* [revista de Internet]. 2015 [acceso 29 de mayo de 2019];76(1):7-26. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/10966>
2. Wu X, Li J, Liu G, Liu Y, Cao J, Jia Z. The effects of emotional labor and competency on job satisfaction in nurses of China: A nationwide cross-sectional survey. *Elsevier* [revista en Internet]. 2018 [acceso 18 de mayo de 2019];30(3):201-205. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.08.001>
3. Cabezas C, Yagui M, Caballero P, Espinoza M, Castilla T, Granados A, et al. Prioridades de investigación en salud en el Perú 2010 - 2014: la experiencia de un proceso participativo y descentralizado. Ministerio de Salud [Internet]. Lima: INS; 2011 [acceso 29 de mayo de 2019]. Disponible en: [http://www.ins.gob.pe/insvirtual/images/otrpubs/pdf/Prioridades\[13.6.11\].pdf](http://www.ins.gob.pe/insvirtual/images/otrpubs/pdf/Prioridades[13.6.11].pdf)
4. Uribe S, Ide J, Castro V. Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral* [revista en Internet]. 2014 [acceso 18 de junio de 2018];7(3):128-135. Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0718539114000263>
5. Organización Mundial de la Salud. Departamento de Recursos Humanos para la Salud [sede Web]. Ginebra, Suiza: OMS; 2018 [acceso 14 de septiembre de 2018]. Disponible en: <http://www.who.int/hrh/about/es/>
6. Ministerio de Salud. Registro nacional del personal de la salud 2016. 5ª ed. [Internet]. Lima: MINSa; 2017 [acceso 14 de septiembre de 2018]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4041.pdf>
7. Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. Recursos humanos de salud, 2009-2016 [sede Web]. Lima: INEI; 2017 [acceso 27 de septiembre de 2018]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health/>
8. Diario Correo. Decana del Colegio de Enfermeros: “En el Perú hay 12 enfermeras por cada 10 mil habitantes” [sede Web]. Lima: Diario Correo; 14 de febrero del 2018 [fecha de acceso 10 de junio del 2019]. Disponible en: <https://diariocorreo.pe/peru/decana-del-colegio-de-enfermeros-en-el-peru-hay-12-enfermeras-por-cada-10-mil-habitantes-803109/>
9. Colegio de enfermeros del Perú. Ley del Trabajo Enfermera (o) N° 27669. Perú. Congreso de la República. 2002. [Internet]. Disponible en: [http://cep.org.pe/download/ley\\_trabajo\\_enfermero.pdf](http://cep.org.pe/download/ley_trabajo_enfermero.pdf)

10. Arévalo J. La formación científica de enfermería. *Scientific American* [revista en Internet] 2017 [acceso 4 de junio de 2019]; 2(2): 4-5. Disponible en: <http://www.cienciaenfermeria.org/index.php/rcae/article/view/42/66>
11. Manosalvas C, Manosalvas L, Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Administer* [revista en Internet] 2015 [acceso 29 de mayo de 2019];1(26):5-15. Disponible en: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/view/2650>
12. Expósito A, López F. *Atención Sanitaria Social*. Madrid: ACCI ediciones; 2016. [Internet]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=2QctDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2QctDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
13. García A, Uscanga M. *Desarrollo y Comportamiento de la motivación en el trabajo*. Mexico: Universidad Cristobal Colón; 2008. [Internet]. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/446/index.htm>
14. Pablos M, Cubo S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y Seguridad del Trabajo* [Revista en Internet] 2015 [acceso 18 de junio de 2018];61(239):195-206. Disponible en: <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=17/11/2015-db41841d05>
15. Tarcan M, Hikmet N, Schooley B, Top M, Tarcan G. An analysis of the relationship between burnout, socio-demographic and workplace factors and job satisfaction among emergency department health professionals. *Elsevier* [revista en Internet] 2017 [acceso 22 de mayo de 2019]; 34(2017): 40-47. Disponible en: <https://sci-hub.tw/https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0897189716302749>
16. Vermeir P, Blot S, Degroote S, Vandijck D, Mariman A, Vanacker T, et al. Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intention to leave: A questionnaire study. *Elsevier* [revista en Internet]. 2018 [acceso 14 de febrero de 2019];48(2018): 21-27.
17. Merino M, Carrera F, Roca M, Morro M, Martínez A, Fikri N. Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria* [revista en Internet]. 2017 [acceso 18 de febrero de 2019]; 32(4):352-361. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0213911117301024>
18. Lu H, Zhao Y, While A. Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *Nursing Studies* [revista en Internet]. 2019 [acceso 20 de mayo de 2019];94(2019):21-31. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011>
19. Diling A, MacDonald I, Demery M, Vandyk A, Graham D, Squires E. Job satisfaction among critical care nurses: A systematic review. *Nursing*

- Studies [revista en Internet] 2018 [acceso 12 de febrero de 2019]; 88 (2018):123-134. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748918302062?via%3Dihub>
20. Suarez M, Asenjo M, Sanchez M. Job satisfaction among emergency department staff. Elsevier [revista en Internet] 2016 [acceso 10 de mayo de 2019];20(1):31-36. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aenj.2016.09.003>
  21. Portero S, Vaquero M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Latino-Am Enfermagem [revista en Internet]. 2015 [acceso 18 de junio de 2018]; 23(3):543-552. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692015000300543&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692015000300543&lng=en&tlng=en)
  22. Carrillo C, Martinez M, Gomez C, Meseguer M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. Anales de psicología [revista en Internet] 2015 [acceso 18 de junio de 2018];31(2):645-650. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v31n2/psicologia\\_social2.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v31n2/psicologia_social2.pdf)
  23. Paredes M, País D. Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Salud & Vida Sipanense [revista en Internet]. 2015 [acceso 18 de junio de 2018];2(1):17-25. Disponible en: <http://servicios.uss.edu.pe/ojs/index.php/SVS/article/view/78>
  24. Rodriguez A, Gomez P, Dios R. Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. Enfermería Global [revista en Internet] 2017 [acceso 17 de julio de 2018];16(3):369-383. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n47/1695-6141-eg-16-47-00369.pdf>
  25. Osorio E, Cardenas L. Estrés laboral: estudio de revisión. Revista Diversitas - Perspectivas en psicología [revista en Internet]. 2017 [acceso 23 de junio de 2018];13(1):81-90. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.07>
  26. Martinez M, Cegueda B, Romero G, Galarza M, Rosales M. Competencia laboral de la enfermera en la valoración por patrones funcionales de salud. Revista Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social [revista en Internet]. 2015 [acceso 24 de julio de 2018];23(1):3-8. Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/17/20](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/17/20)
  27. Soto P, Reynaldos K, Martinez D, Jerez O. Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal [revista en Internet]. 2014 [acceso 10 de septiembre de 2018];14(1). Disponible en:

<http://www.redalyc.org/pdf/741/74130041008.pdf>

28. Hiromi L, Januario M. Processo de trabalho do enfermeiro: Visão de professores de uma universidade pública. *Acta Paul Enfermeria* [revista en Internet]. 2008 [acceso 6 de agosto de 2018];21(3):481-486. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/ape/v21n3/pt\\_16.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ape/v21n3/pt_16.pdf)
29. Contreras M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013 [tesis de Maestría, énfasis en gerencia en servicios de salud]. Colombia, 2013. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>
30. Nespereira T, Vazquez M. Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Elsevier* [revista en Internet]. 2017 [acceso 28 de octubre de 2018];27(3):172-178. <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007>
31. Ministerio de Salud. Prioridades Nacionales de Investigación en Salud en el Perú 2016 -2021. [Internet]. Lima-Perú: MINSA; 2016. Disponible en: <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/ogitt/prioridades/5a Prioridades Nacionales de Investigación.pdf>
32. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6a ed. [Internet]. México: Mc Graw Hill Education, 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
33. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. Barcelona: Bellaterra; 2015. [Internet]. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/129382/metinvsocuan\\_presentacioa 2015.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/129382/metinvsocuan_presentacioa 2015.pdf)
34. Porcel A, Martinez C, Gil E, Grao A. Construcción y validación del cuestionario G\_Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Unidades de Gestión Clínica. *Revista española de salud pública* [revista en Internet]. 2014 [acceso 27 de septiembre del 2018];88(3). Disponible en: [http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v88n3/11\\_breve2.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v88n3/11_breve2.pdf)
35. Martínez J, Laucirica C, Llanes E. La ética, la bioética y la investigación científica en salud, complementos de un único proceso. *Revista Médica Electrónica* [revista en Internet]. 2015 [acceso 27 de julio de 2018];37(4): 310-312. Disponible en: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jhim2kqyAboJ:scielo.sld.cu/scielo.php%3Fscript%3Dsci\\_arttext%26pid%3DS1684-18242015000400001+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jhim2kqyAboJ:scielo.sld.cu/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS1684-18242015000400001+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
36. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista Cubana de Oftalmología* [revista en Internet]. 2015 [acceso 18 de junio de 2018];28(2):228-233. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/oft/v28n2/oft09215.pdf>

37. Vera O. Aspectos bioéticos en la atención de los pacientes de las unidades de cuidados intensivos. Revista médica La Paz [revista en Internet]. 2015 [acceso 16 de septiembre de 2018];21(1):61-71. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582015000100009](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582015000100009)
38. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Revista VERITAS [Revista en internet]. 2010 [acceso 3 de septiembre de 2018];22:121-157. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo A. Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
Variable	Tipo de variable según su naturaleza:	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems e ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
<b>SATISFACCION EN EL TRABAJO</b>	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa	Es un grupo de actitudes propias de cada persona dirigida a su labor dentro del trabajo, es un conjunto de sentimientos o actitudes de los trabajadores y son percibidos desde sus puestos de trabajo, se basa en sus creencias y valores (11).	Es un grupo de actitudes propias de cada persona dirigida a su labor dentro del trabajo, es un conjunto de sentimientos o actitudes de los trabajadores y son percibidos desde sus puestos de trabajo, se basa en sus creencias y valores, se caracteriza por: Satisfacción por el trabajo, Tensión relacionada con el trabajo, Competencia profesional, Presión del trabajo, Promoción profesional, Relación interpersonal con sus jefes, Relación interpersonal con los compañeros, Características extrínsecas de estatus y Monotonía laboral, será medido con el cuestionario Font Roja.	<i>Satisfacción por el trabajo</i>	▪ Grado de comodidad en su puesto de trabajo.	4 (7, 10, 11, 16)	Grado alto de satisfacción laboral	83-104 puntaje
	Escala de medición: Ordinal			<i>Tensión relacionada con el trabajo.</i>	▪ Afectación física y Expresión de sentimientos negativos hacia sus labores.	5 (2, 3, 4, 5, 6)		
				<i>Competencia profesional.</i>	▪ Presentación del Curriculum Vitae.	3 (22, 23, 24)		
				<i>Presión del trabajo</i>	▪ Nivel de estrés laboral.	2 (18, 20)	Grado medio de satisfacción laboral	61-82 puntaje
				<i>Promoción profesional.</i>	▪ Capacidad de autoconocimiento de su potencial.	3 (9, 12, 17)		
				<i>Relación interpersonal con sus jefes.</i>	▪ Cantidad de canales de comunicación con los superiores.	2 (13, 19)	Grado bajo de satisfacción laboral	56-60 puntaje
				<i>Relación interpersonal con los compañeros</i>	▪ Nivel de Clima organizacional	1 (14)		
				<i>Características extrínsecas de estatus.</i>	▪ Satisfacción dependiendo al cargo que desempeña	2 (8, 15)		
				<i>Monotonía laboral.</i>	▪ Capacidad de adaptación a otro nuevo servicio o cargo.	2 (1, 21)		

## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO FONT ROJA

#### I. PRESENTACIÓN

Buenos días, somos estudiantes de Enfermería de la Universidad de Ciencias y Humanidades y estamos aquí para que nos brinden su colaboración en facilitarnos ciertos datos que permitirán conocer el grado de satisfacción en el trabajo. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si usted tuviera alguna duda, pregunte a la persona a cargo.

**Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )

**Edad:** \_\_\_\_\_

FACTOR I	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
<b>Satisfacción por el Trabajo</b>					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	1	2	3	4	5
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.	1	2	3	4	5
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.	1	2	3	4	5
FACTOR II	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
<b>Tensión relacionada con el trabajo</b>					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.	1	2	3	4	5
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado.	1	2	3	4	5
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	1	2	3	4	5

5. Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.	1	2	3	4	5
<b>FACTOR III</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy desacuerdo</b>
<b>Competencia Profesional</b>					
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.	1	2	3	4	5
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	1	2	3	4	5
<b>FACTOR IV</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy desacuerdo</b>
<b>Presión del Trabajo</b>					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.	1	2	3	4	5

<b>FACTOR V</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy desacuerdo</b>
<b>Promoción Profesional</b>					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	1	2	3	4	5
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	1	2	3	4	5
17. tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	1	2	3	4	5
<b>FACTOR VI</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy desacuerdo</b>
<b>Relación interpersonal con sus jefes/as</b>					
13. la relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial	1	2	3	4	5
19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo	1	2	3	4	5
<b>FACTOR VII</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy desacuerdo</b>
<b>Relación interpersonal con los compañeros</b>					
14. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.	1	2	3	4	5

<b>FACTOR VIII</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy desacuerdo</b>
<b>Características extrínsecas de estatus</b>					
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. El sueldo que percibo es muy adecuado.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>FACTOR IX</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy desacuerdo</b>
<b>Monotonía Laboral</b>					
1. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## Anexo C. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO EN ENFERMEROS DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO ENRIQUE BERNALES, COLLIQUE, COMAS – 2018.

**Nombre del investigador o investigadores principales:**

**Propósito del estudio:** Determinar el grado de satisfacción en el trabajo en personal de enfermería en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas – 2018.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Dr. Segundo German Millones Gómez, presidente del Comité de Ética de la Universidad de Ciencias y Humanidades, ubicada en la Av. Universitaria N° 5175, Los Olivos, teléfono 7151533 anexo 1254, correo electrónico: comité\_etica@uch.edu.pe.

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, \_\_\_\_\_ de 2019

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....  
Firma del participante

## Anexo D. Acta o dictamen de informe de comité de ética



Licenciada el 21 de noviembre de 2017  
Resolución N° 071-2017-SUNEDU/CD

### UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

#### COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

ACTA CEI N° 013

04 de julio de 2018

### ACTA DE EVALUACIÓN ÉTICA

En el distrito de Los Olivos, el día 04 del mes de julio del año dos mil dieciocho, el Comité de Ética en Investigación en seres humanos y animales ha evaluado el proyecto: **"SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO ENRIQUE BERNALES, COLLIQUE, COMAS - 2018"** con Código ID-022-18, presentado por las estudiantes: BRUNO LAURA KARLA VALERIA, PALACIOS ROJAS ESTEFANY YADIRA Y ZABALAGA AITITE DENISSE.

Teniendo en cuenta que el mismo reúne las consideraciones éticas.

POR TANTO:

El Comité de ética en Investigación,

RESUELVE

APROBAR, el proyecto titulado **"SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO ENRIQUE BERNALES, COLLIQUE, COMAS - 2018"**.

Código ID-022-18.



Mc. Segundo Germán Millones Gómez  
Presidente  
del Comité de Ética en Investigación

SGMG /RAC

[www.uch.edu.pe](http://www.uch.edu.pe)

Av. Universitaria 5175 Los Olivos - Telef.: 500-3100

## Anexo E. Carta de presentación de la universidad dirigido al Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
Licenciada el 21 de noviembre de 2017  
Resolución N° 071-2017-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

**CARTA N°003-2018-EPENF-UCH**

*Los Olivos, 23 de mayo de 2018*

*Dr.*  
**JULIO SILVA RAMOS**  
*Director General*  
*Hospital Sergio E. Bernales*

*Presente. -*

*Asunto: Autorización para recolección de información para trabajo de Investigación*

*Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad de Ciencias y Humanidades, y a la vez comunicarle que nuestros estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería:*

<i>Bruno Laura Karla Valeria</i>	<i>Código N° 14102009</i>
<i>Palacios Rojas Estefany Yadira</i>	<i>Código N° 14102042</i>
<i>Zabalaga Aitite Denisse</i>	<i>Código N° 14102073</i>

*Se encuentran desarrollando un trabajo de Investigación que lleva por título: "RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA NORTE", por ello solicitamos a usted tenga a bien darnos su aprobación y las facilidades correspondientes para recolectar la información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación, comprometiéndonos a hacerle llegar el informe final de dicho levantamiento de información.*

*Sin otro en particular hago propicia la ocasión para manifestarle mi estima personal.*

*Atentamente,*

**CÉSAR ABRAHAM SUÁREZ ORÉ**  
*Coordinador de la Escuela Profesional de Enfermería*  
*Facultad de Ciencias de la Salud*  
*Universidad de Ciencias y Humanidades*

[www.uch.edu.pe](http://www.uch.edu.pe)

Av. Universitaria 5175 Los Olivos - Telef.: 500-3100

## Anexo F. Autorización de recolección de información para trabajo de investigación.

	<b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	HOSPITAL NACIONAL "SERGIO E. BERNALES"	DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES "AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"
---	---------------------------------	--	--

Comas, **16 JUL 2018.**

**OFICIO N° 1456 -2018-DG-HNSEB**

Señor  
**CÉSAR ABRAHAM SUÁREZ ORÉ**  
Coordinador de la Escuela Profesional de Enfermería  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad Ciencias y Humanidades  
Presente

**Asunto** : Autoriza recolección de información para trabajo de investigación  
**Referencia** : Carta N°003-2018-EPENF-UCH  
(Expediente N°011102-2018-HSEB)

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y con relación al documento de la referencia y de acuerdo a lo informado por la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación mediante Nota Informativa N°0286-OF-ADEI-HSEB-2018, hago de su conocimiento que se autoriza a las señoritas **KARLA VALERIA BRUNO LAURA, ESTEFANY YADIRA PALACIOS ROJAS Y DENISE ZABALAGA AITITE** realicen en nuestro Hospital la recolección de información para su Trabajo de Investigación "**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA NORTE**".

Sin otro particular me suscribo de usted,

Atentamente,

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES  
Mag. JULIO ANTONIO SILVA RAMOS  
DIRECTOR GENERAL  
C. M. P. 19373

C.c.:

- Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
- Srta. Karla Valeria Bruno Laura
- Srta. Estefany Yadira Palacios Rojas
- Srta. Denise Zabalaga Aitite
- Archivo

JASR/mse  
2018-07-13

dirección@hnseb.gob.pe  
www.hnseb.gob.pe

Av. Túpac Amaru N° 8000 – Km 14.5 - Comas  
Telefax 5580090 – Central 5580186

## Anexo G. Validez del instrumento de recolección de datos

Se determinó la validez estadística, fue obtenida mediante la medida de adecuación muestral KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. La prueba obtuvo un puntaje de 0,612 ( $KMO > 0,5$ ). Así mismo, con la prueba de esfericidad de Bartlett se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 ( $p < 0,001$ ). Ambas pruebas confirman la validez del instrumento aplicado en esta investigación.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,612
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1662,494
	gl	276
	Sig.	0,000

## Anexo H. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Para ver si el instrumento es fiable, se determinó con el coeficiente de Alpha de Cronbach, el valor que se obtenga permite saber si la fiabilidad es buena o mala. Para saber si el instrumento es fiable, el coeficiente debe ser mayor o igual a 0,7 de acuerdo con ello se hizo el procesamiento de los 24 ítems y los 214 casos donde se obtuvo que el coeficiente de Alpha de Cronbach es 0,7 lo que nos permite afirmar que el instrumento aplicado a los 214 casos es confiable y por lo tanto los resultados obtenidos de los mismos.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	214	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	214	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0,7	0,69	24

## Anexo I. Validez del contenido del instrumento

CANTIDAD DE PARTICIPANTE	Profesionales	Congruencia de ítems	Amplitud de contenido	Redacción de ítems	Claridad y precisión	Pertinencia	Resultado
01	Médico 1	90%	85%	80%	85%	90%	86 %
02	Médico 2	90%	85%	90%	90%	90%	89%
03	Enfermero 1	90%	80%	90%	90%	90%	88%
04	Enfermero 2	90%	75%	90%	85%	85%	85%
05	Docente 1	90%	80%	90%	90%	90%	88%
<b>Valor final promedio</b>				<b>87.2%</b>			

<b>Valoración de la validez de contenido del instrumento:</b>	<b>Deficiente</b>	0% - 69%
	<b>Aceptable</b>	70% - 80%
	<b>Bueno</b>	80% - 90%
	<b>Excelente</b>	90% - 100%

La validez del instrumento FONT – ROJA según juicios de expertos es de 87.2% lo cual se interpreta como BUENO.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

Mag JULIO ARMINO SILVA RAMOS  
DIRECTOR GENERAL  
C. O. P. 10473

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Nacional Sergio E. Bernalés  
M. Cecilia Mandujano Díaz  
C. O. P. 10473  
Jefe de la División de Salud Ambiental

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Nacional Sergio E. Bernalés  
Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental  
Lic. Fidele Guispe Paz  
CEP. 83443

Lic: Mario Ulloa Siguenas  
COORDINADOR ACADÉMICO  
ACTPRO - CONOEVIILLA

Lic. Flor de María Vásquez Carvajal  
LIC. EN ENFERMERIA  
CEP. 59732

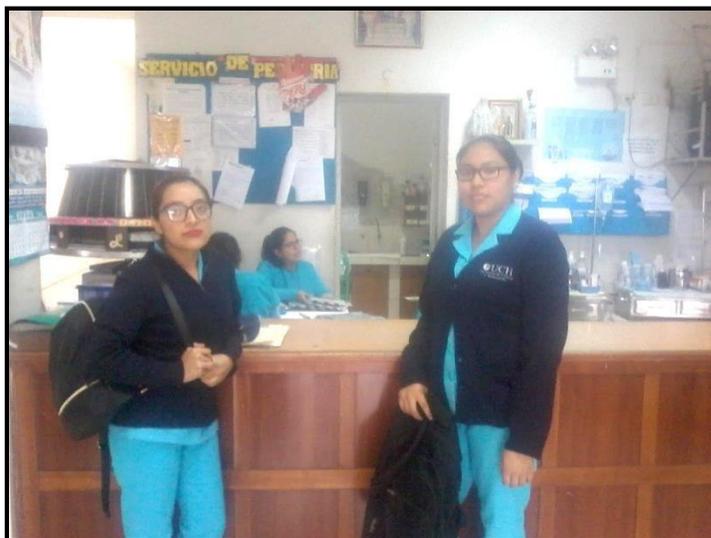
## Anexo J. Evidencias del trabajo de campo



El martes 27 de marzo del 2018 nos dirigimos al Hospital Nacional Enrique Sergio Bernales y nos informamos sobre los pasos a seguir para realizar la investigación en el hospital, obteniendo respuesta.



Si bien el hospital ya tenía conocimiento de nuestro proyecto de investigación, por jerarquización y demora en mesa de partes el 16 de julio del 2018 recibimos el permiso por parte del hospital, sin embargo, el 4 de julio del 2018 la universidad nos aprueba el proyecto.



Tras la aceptación por parte del hospital y la universidad, además de ser internas de enfermería, pudimos aprovechar para podertomar el cuestionario y dársela a los enfermeros y verificar que ellos la llenen correctamente.

Verificando el llenado correcto del cuestionario.

