



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**DECRETO Ejecutivo 575 Del 21 De Julio De 2004**

**Acreditada Mediante Resolución No 15 Del 31 De Octubre De 2012**

**Facultad De Ciencias De La Salud**

**Especialidad En Gerencia De Servicios De Salud**

**Satisfacción Laboral De Las Enfermeras que  
Laboran en la clínica Juan Pablo II**

**Doralis Ureña R**

**Santiago, Septiembre, 2017**



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN**  
**CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Decreto Ejecutivo 575 Del 21 De Julio De 2004**

**Acreditada Mediante Resolución No 15 Del 31 De Octubre De 2012**

**Facultad De Ciencias De La Salud**  
**Especialidad En Gerencia De Servicios De Salud**  
**Satisfacción Laboral De Las Enfermeras que**  
**Laboran en la clínica Juan Pablo II**  
**Trabajo presentado como requisito para optar**  
**al grado de Especialista**

**Doralis Ureña R**

**Santiago, Septiembre, 2017**



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN**  
**CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Decreto Ejecutivo 575 Del 21 De Julio De 2004**

**Acreditada Mediante Resolución No 15 Del 31 De Octubre De 2012**

**Satisfacción Laboral De Las Enfermeras que**  
**Laboran en la clínica Juan Pablo II**

**Autor: Doralis Ureña R.**

**Correo: Dorajen@Hotmail.Com**

**Tutor: Magister Sofia Vàsquez**

# DEDICATORIA

## **DEDICATORIA**

A **DIOS**, todo poderoso por iluminar mis acciones y darme la fortaleza necesaria para la culminación de esta meta profesional.

A mi amado esposo; por ser un apoyo incondicional y fuente de motivación en todo momento.

A mis apreciados, hijos Jensen y Ethan, por ser fuente de inspiración para avanzar hacia el logro de este proyecto.

A mi querida madre, ella siempre ha estado atenta, impulsándome a seguir.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	i
INDICE.....	ii
INTRODUCCIÒN .....	iii
<b>CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACION DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Contextualizaciòn del Problema.....	9
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	9
1.1.2 Formulaciòn del Problema.....	10
1.2 - Objetivos de la Investigaciòn .....	152
1.3- Justificaciòn o Impacto .....	174
1.4- Alcance y Limitaciòn.....	15
<b>CAPITULO II - MARCO REFERENCIAL</b>	
2.1- Antecedentes Teóricos e Investigativos.....	18
2.2.- Hipótesis.....	20
2.3- Variables.....	21
<b>CAPITULO III - MARCO TEORICO</b>	
<b>SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERIA</b>	
3.1- Generalidades.....	23
3.2- Teoria de Satisfacciòn Laboral.....	24
3.3- Actitudes de los Empleados Realacionado a la Satisfacciòn Laboral..	26
3.4- Factores Deteranates para la Satisfacciòn Laboral.....	27
3.5- Consecuencias de la Satisfacciòn Laboral.....	31
<b>CAPITULO IV - MARCO METODOLOGICO.</b>	
4.1- Naturaleza y Tipo de Estudios.....	34
4.2- Poblaciòn y Muestra.....	34
4.3- Tecicas de Recolecciòn de Datos.....	35
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b>	

# INTRODUCCIÓN

## INTRODUCCIÓN

**Desde la perspectiva de la gestión de personal, la organización viable es la que no sólo consigue captar y aplicar adecuadamente sus recursos humanos, sino también mantenerlos satisfechos a largo plazo en la organización. Esto es un elemento importante en la definición de la permanencia de las personas en la organización, y más que eso, en su motivación para el trabajo y la consecución de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2002.pag. 8).**

En la actualidad, existe un gran interés por los entes administrativos por mejorar la calidad de vida, en el trabajo; puesto que cualquier alteración con la triada hombre, medio ambiente y organización afectará directamente al trabajador, por ello se hace necesario investigar los fenómenos, que ocurren dentro de la organización y uno de ellos es la satisfacción laboral.

La satisfacción en el trabajo trata de una **“Acumulación de actitudes que tiene un trabajador hacia sus labores” (Hellriegel, et al 1999, pag. 53).** Es de gran interés, para la comprensión del comportamiento organizacional, así como compromiso con la organización.

**Las fuentes de satisfacción y descontento del trabajo varían de una persona a otra. Altos niveles de descontento contribuyen a que los gerentes identifiquen problemas organizacionales que exigen atención. El descontento en el trabajo se vincula estrechamente con el ausentismo, la rotación de personal, costos para la empresa, los problemas de salud física y mental y con ello gastos médicos para el trabajador; niveles de ausentismo los cuales en definitiva son costosos para las organizaciones. Por lo que es importante que las organizaciones se preocupen por la satisfacción del empleado en el trabajo (Hellriegel y cois. 1999, pag. 53).**

Las enfermeras trabajan en organizaciones dedicadas; a prestar ayuda enfocada en la recuperación del estado de salud de las personas; donde diariamente se enfrentan a problemas múltiples, estos derivan tanto de

atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud.

Se ha podido constatar y observar en distintos centros asistenciales; los problemas y dificultades, que enfrenta este personal, por consiguiente se refleja, en el nivel de satisfacción laboral de las mismas, pues no es el mejor.

En la práctica diaria, de su profesión atraviesan situaciones, entre ellos los conflictos, que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades, con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que éstas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante. Las enfermeras se molestan por el escaso espacio, pues es muy reducido o a veces inexistente, asignado en sus lugares de trabajo, lo que ellas perciben como falta de reconocimiento hacia su grupo profesional de parte de la institución, donde se desempeñan. Por otra parte, sus históricas bajas remuneraciones y los escasos ascensos son dificultades que, junto a otras, estas profesionales deben enfrentar, con el consiguiente malestar que les implica.

Basados en esta gama de situaciones nos motiva realizar esta investigación.

Los resultados, que de ella derivan proporcionarían un aporte al Departamento, ya que pueden ayudar a identificar los problemas de mayor preocupación, las causas de descontento del personal, los factores que aportan a la satisfacción en general. Ayudaría a desarrollar alternativas de solución, apoyados en los principios del Desarrollo y Cambio Organizacional. Entender los efectos de la satisfacción laboral es importante, para el aumento de la productividad, disminuir los costos por rotación y ausentismo y mantener una fuerza laboral saludable. Por otro

lado, este trabajo de investigación sería un valioso aporte para la Institución Hospitalaria abriendo nuevos horizontes de estudio en este campo.

Basado en estos aportes relevantes se procede a realizar el siguiente abordaje sobre el tema, nivel de satisfacción laboral de las enfermeras y factores, que la afectan.

# **CAPÍTULO I**

## **CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA**

## 1.1 -CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.1.1 Planteamiento del problema

**La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción es una de las variables más importantes y fundamentales en gestión y desarrollo debido a la implicancia que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial ya que la insatisfacción laboral provoca ausentismo, rotación de personal, poca productividad, un ambiente laboral desfavorable y agresión en el individuo insatisfecho (Rickard, Lenthall, Dorlard,2012.pag. 211).**

El ambiente laboral, donde se desenvuelven las enfermeras y su trabajo, en si resulta no ser las más propicias y gratificantes debido a múltiples condiciones; en las cuales están inmersas en el día a día, factores como, el cansancio, las escasas posibilidades de capacitación y de superación profesional debido al sistema de turnos rotativos, la escases de recursos humanos, las inadecuadas relaciones interpersonales con los jefes y pares traen como consecuencia condiciones sentimientos negativos para la realización de su labor.

Siguiendo esta línea **según (Thereau, 1997), los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no coinciden con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que la enfermera requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia.**

Aunado a toda esta gama de causales, podemos agregar las bajas remuneraciones, que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo, por lo tanto asume largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello

significa ejerciendo un impacto negativo a la satisfacción de este recurso humano.

Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas; (fatiga, desmoralización, insatisfacción ) tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes, por consiguiente redundando en el impedimento de la realización de sus funciones fundamentales impactando finalmente; en la entrega de unos cuidados de enfermería óptimos en beneficios de nuestra razón de ser, los pacientes.

### 1.1.2 Formulación del Problema

**¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en la clínica Juan Pablo II?**

# **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

UNIVERSITAT

## **1.2 -OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en la clínica Juan Pablo II

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar el perfil de las enfermeras según las variables sociodemográficas.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en relación a las variables sociodemográficas
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en relación a las condiciones físicas de su trabajo, constructo de trabajo y en relación a su vida personal.
- Relacionar el nivel de satisfacción en la vida personal con el nivel de satisfacción laboral general.

# JUSTIFICACIÓN O IMPACTO

UNMEOT

### 1.3 JUSTIFICACIÓN O IMPACTO

A lo largo del tiempo, enfermería, se ha desarrollado como ciencia y profesión modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante; a medida que evoluciona permanentemente, es así que enfermería como vocación de servicio está dedicada al bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos: físico, mental, emocional y social. Su ejercicio tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan conserven y restablezcan su salud. Por ello se requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y satisfacción laboral continuamente; a través de la motivación para establecer una comunicación asertiva con su entorno.

La enfermera como profesional de la ciencia de la salud, interviene en la prestación de los servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística esta última implica características personales, que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal y profesional por tanto, enfermería se redefine continuamente adaptándose a las exigencias de nuestro mundo cambiante.

Unos de los aspectos importantes para todos los gerentes es lograr un adecuado clima organizacional, donde su talento humano se encuentre satisfecho con su labor, redundando así en calidad de atención de los pacientes.

Basado en todos estos aspectos se desarrolla la presente investigación, la cual a nivel de la práctica de enfermería es fundamental, pues tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en la clínica Juan Pablo II.

El estudio es novedoso, ya que a nivel hospitalario no se ha realizado una investigación sobre el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras.

Resulta interesante, ya que los resultados obtenidos se expondrán ante las autoridades administrativas de enfermería con la finalidad de mejorar o corregir algunas debilidades detectadas para de esta forma intervenir oportunamente, en la disminución de la insatisfacción a través de un plan de mejora para llegar a la calidad, logrando en el personal un alto nivel de satisfacción laboral.

Es trascendente; porque servirá de aporte teórico y de guía para muchas instituciones de salud en la confección de investigaciones posteriores.

#### 1.4 Alcances y Limitaciones

Los resultados que se deriven de esta investigación servirán de base a la gerencia de enfermería para intervenir oportunamente en vías de lograr estrategias que conlleven al fortalecimiento de actitudes que influyen desfavorablemente en la insatisfacción del profesional de enfermería (enfermeras).

De los resultados generados surge la necesidad de buscar estrategias y herramientas que ayuden a los niveles gerenciales a buscar alternativas de cambio en cuanto a factores que influyen en la insatisfacción laboral de las enfermeras.

Las limitantes para este estudio fue el factor tiempo para la realización total del proyecto y la otorgación de permisos para la realización del mismo.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO REFERENCIAL**

## 2.1- Antecedentes Teóricos e Investigativos

A lo largo de la historia se han realizado diversas investigaciones respecto a la satisfacción laboral en diversas disciplinas, pero sólo en las últimas décadas se han preocupado por la satisfacción de las enfermeras.

De esta forma, podemos hacer mención de los siguientes estudios haciendo referencias a sus hallazgos:

**Zenpoalteca, M(2012).** realizó la investigación: "Satisfacción laboral y clima organizacional en las instituciones educativas de nivel superior en Puebla, México, 2012", el objetivo fue determinar la influencia, que tiene la comunicación organizacional, en la satisfacción laboral de las instituciones mencionadas; de igual manera se midió el nivel de satisfacción de los docentes. La metodología utilizada fue descriptiva de corte transversal con una población de 50 profesores, se concluyó que a mayor comunicación organizacional mayor satisfacción laboral; también se resaltó que la satisfacción laboral es más alta en los hombres que en las mujeres; y en lo referente a la edad que los jóvenes adultos presentan más alta satisfacción laboral; alcanzando en consecuente con una satisfacción de percepción del personal en su centro de labores.

**Álvarez, P(2011).** realizó la investigación: "Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior, Argentina, 2011". Tuvo como objetivo profundizar los factores importantes para la satisfacción laboral. La metodología empleada fue un estudio descriptivo de corte transversal; con una población de 90 sujetos del género masculino como femenino; se utilizó un cuestionario de 14 preguntas profundizando los factores importantes de la satisfacción laboral. Se concluyó, que en el personal administrativo existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y técnicos y secretaria de la institución, además la satisfacción laboral en término femenino está entre los aspectos más importantes de la organización tales como: sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con los jefes; en comparación con el género masculino no es un factor vital para la satisfacción de los colaboradores.

**Kramer y Schmalenberg (1992)** en EE.UU. observaron que la autonomía, el estilo de gestión y el reconocimiento por parte de la institución donde trabajaban, influían significativamente, en la satisfacción laboral de estas enfermeras.

**Salinas y col. (1994),** en México, informaron que las enfermeras participantes en su estudio manifestaron satisfacción, en todos los aspectos del trabajo a excepción del clima y la armonía intergrupo.

**Chávez y col. (1996),** en México, indicaron que las enfermeras participantes en su investigación mostraban un nivel moderado de satisfacción laboral.

**Moss y Rowler (1997)**, en EE.UU., mostraron que el estilo participativo y cercano de dirección mejoraba la satisfacción laboral de las enfermeras.

**Paravic (1998), Parra (2002) y Zúñiga (2002)** pudieron constatar en sus respectivas investigaciones que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras era leve, encontrando gran insatisfacción en sus remuneraciones y en las políticas de promoción y ascenso de sus instituciones, hallazgos estos últimos recurrentes en los distintos estudios relacionados con la satisfacción laboral de las enfermeras.

**Montezo, C(2012)**. Realizó la tesis: "influencia del clima laboral en la satisfacción de los enfermeros del Centro Quirúrgico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD Chiclayo Perú, 2012". Tuvo como objetivo analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de los enfermeros del Hospital. La Metodología empleada fue descriptiva de corte transversal. La población utilizada es de 46 enfermeros; los instrumentos fueron dos formularios tipo cuestionario, la conclusión fue que el 42% de enfermeros considera que existe un clima laboral medianamente favorable y un 35% de satisfacción laboral en un nivel medio, situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis Chi cuadrado, determinado que el clima laboral influye en la satisfacción de los enfermeros del centro quirúrgico. Alcanzó que el clima laboral y la satisfacción son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier relación en estos afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

## 2.2 Hipótesis

Existe satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en la clínica  
Juan Pablo II

No existe satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en la clínica Juan Pablo II.

### 2.3 Variables

**Variable dependiente:** satisfacción laboral

**Variables (independientes):** sexo, edad, categoría ocupacional, antigüedad, condición laboral y nivel educativo.

**CAPÍTULO III**  
**FUNDAMENTACIÓN**  
**TEÓRICA**

## SATISFACCIÓN LABORAL

### 3.1 -Generalidades

La satisfacción laboral ha sido tema de estudio como consecuencia de la capacidad de la organización gerencial, con el objetivo de generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados; por otro lado ha sido analizada como un determinante de diversos indicadores de resultados de desempeño individual, tales como: salud y expectativas de vida, o de resultados de desempeño individual, tales como: tasa de ausentismo y rotación o indicadores de productividad.

Muchos autores han realizado diferentes aportes para el desarrollo del tema:

**En primer lugar existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas efectivas. Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que esta tiene conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo. Otros autores han considerado diferentes facetas de la satisfacción laboral, no obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar (Alonso, 2008.Pag 25).**

De todo este abordaje, se concluye, que la satisfacción laboral es muy importante en cualquier tipo de profesión en términos de bienestar deseable , de productividad y calidad, puesto que dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre las condiciones personales y laborales el trabajo crea sentimientos de confianza en sí llevando con ello satisfacción, incrementando la capacidad de trabajo y el bienestar del trabajador; por el contrario cuando no existe una adaptación al trabajo las necesidades son insatisfechas y las actividades están subvaloradas por lo

cual el individuo reacciona reflejando así insatisfacción laboral, irritación, tensión , disminuye su capacidad de trabajo llevando a consecuencias negativas como el ausentismo, el aumento de incidentes, la rotación, pues se ve reflejada en la disfunción de la organización.

La satisfacción laboral es **“un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo.se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”** (Davis y Newstrom, 2003.pag 246).

### 3.2- Teorías sobre la satisfacción laboral

**Según (Amezcuca, 2012)** a continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación:

- **Teoría de higiene-motivacional:** Esta teoría demuestra, como la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la usencia de otros con la insatisfacción laboral .Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimientos, responsabilidad, crecimientos y avances). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene son extrínsecos al trabajo (políticas de compañía, administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). (Amezcuca, 2012).

- **Teoría del ajuste en el trabajo:** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona ( conocimientos, experiencias, comportamientos y actitudes) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y por consiguiente, es percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se

relacionan los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca a través del trabajo( logro, confort, estatus, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo (Amezcuca, 2012).

- **Teoría de discrepancia:** Esta teoría sostiene, que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de la satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo (Amezcuca, 2012).
- **Teoría de la satisfacción por facetas:** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta el lado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, con relación a las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Amezcuca, 2012).

- **Teoría de eventos situacionales:** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral está determinada por facetas denominadas características situacionales y eventos situacionales. Las características son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldos, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de empresas y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurran una vez que el trabajador ocupa el puesto (Amezcuca, 2012).

### 3.3- Actitudes de los empleados relacionado a la satisfacción laboral

Según **(Davis y Newstrom, 2003)**. La satisfacción del trabajo está relacionado con tres actitudes en los empleados:

#### **Compromiso organizacional**

Llamado, también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella.

#### **Dedicación al trabajo**

Es el grado, como los empleados se sumergen en su trabajo al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí

**mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.**

**Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.**

### **Estado de ánimo en el trabajo**

Los sentimientos de los empleados, en cuanto de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en su día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo, pues va de negativos a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente, que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra, que de manera produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

De esto podemos decir, que en la práctica encontramos empleados, que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, manteniendo una actitud positiva y compromiso con la organización por el contrario otros reflejan una actitud cambiante evidenciada por una expresión, con una necesidad que puede ser satisfecha o no.

### **3.4 -Factores determinantes para la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es **“Un estado emocional positivo o placentero**

**resultante de la percepción subjetiva de experiencias laborales del trabajador” (Fernández, 2007.pag. 28)**

Identificó 7 facetas de satisfacción:

**Reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí:** dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que, el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral, ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas de retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta, que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

**Satisfacción de recompensas justas:** existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas.

Las recompensas extrínsecas, son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos, que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibida como justo por parte de los empleados, para que se sientan satisfechos en los mismos, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

**Satisfacción con el salario:** los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son a la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción del empleado, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica, que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores, estos permiten que el empleado establezca con respeto el salario versus con lo que percibe, es muy importante recalcar que la percepción de justicia del empleado la que favorece su satisfacción.

**Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** las promociones o ascensos dan la oportunidad; para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro, también es importante la percepción de justicia con respecto a la política, que sigue la organización. Tener una percepción, que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción, pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en localidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Satisfacción de condiciones favorables de trabajo: los empleados les interesa su ambiente de trabajo, se interesan que este les permita el bienestar del personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirían un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar, la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y

expresado a través del clima organizacional, también contribuye a promocionar condiciones favorables de trabajo, por tal razón se considere, que las metas organizadas y las personales no son opuestas.

Satisfacción con la supervisión: el trabajo, también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia, los subordinados. Cabe resaltar, sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable, que tener un líder considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.

En lo que se refiere de la conducta de orientación, a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefes que les aclare los requisitos de su papel. También, cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable y prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y desempeño.

De manera general, un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés, este permitirá un mayor satisfacción.

Satisfacción entre la personalidad y el puesto de trabajo: se ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado

más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos.

Esto es muy probable apoyándonos en que las personas, que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitoso en su trabajo y esto le generara mayor satisfacción.

### 3.5- Consecuencias de la satisfacción laboral

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ausentismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel casual en el ausentismo y a la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización.

Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgo organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral.

Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: inhibición, falta de creatividad, resistencia al cambio, abandono, baja productividad, accidentabilidad, dificultad para trabajar en grupo.

La satisfacción laboral aborda desde un punto de vista individual o desde la organización. Existe diferencias individualmente, que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importante son: los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

### **Años de carrera profesional**

A medida que, aumenta la edad de los empleados, también aumenta la satisfacción laboral. Esta tendencia continua hasta la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral, experimentada por los empleados, que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

### **Expectativas laborales**

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información, que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales.

Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

**CAPÍTULO IV**  
**MARCO METODOLÓGICO**

## MARCO METODOLÓGICO

### 4.1 Naturaleza y Tipo de estudio

La presente investigación se encuentra dentro del paradigma cuantitativo-descriptivo, ya que nos permitirá obtener información en el lugar de los hechos. Al respecto Tamayo y Tamayo (2002) expresa que se observan y describen los hechos basados en la realidad los cuales son registrados analizados e interpretados en su naturaleza y composición del fenómeno a estudiar” (Satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el hospital Dr. Ezequiel Abadía. Soná) También, nos permite identificar y describir las características de la situación y lugar donde ocurren los hechos

El enfoque cuantitativo y de corte transversal permitirá especificar las propiedades y características del grupo de personas que vamos a analizar, en un periodo determinado.

Esta investigación utilizó como técnica de recolección de datos el cuestionario instrumento de medida de la satisfacción laboral.

### 4.2 Población y muestra

La población estuvo representada por todas las enfermeras del Departamento de Enfermería (8 enfermeras) que laboran en la clínica Juan Pablo II.

Para la realización del estudio se tomó como muestra a toda la población la cual queda constituida por (8 enfermeras).

### 4.3 Técnica De Recolección De Datos

Para la recolección de la información se empleó la entrevista a las enfermeras que laboran en la clínica Juan Pablo II.

El instrumento de satisfacción laboral utilizado, en esta investigación es el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Anexo 1), elaborado por Meliá (1998), el cual está compuesto por 26 ítems referidos a distintos aspectos del trabajo que se desempeña y la organización para la que se trabaja.

Este instrumento se caracteriza, por un formato dicotómico de respuesta verdadero falso. Tiene una estructura de seis (6) factores (Anexo 2): una (1) Satisfacción con la supervisión y participación con la organización (9 ítems); dos (2) Satisfacción con las remuneraciones y las prestaciones básicas (6 ítems); tres (3). Satisfacción intrínseca con el trabajo cuatro (4 ítems); (4. Satisfacción con el ambiente físico cuatro (4 ítems); 5.Satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido dos (2 ítems) y 6.Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo (2 ítems). Para la aplicación de este instrumento se requirió el desarrollo de una prueba piloto con el objetivo de conocer cuál era el comportamiento de las respuestas dadas por las enfermeras La prueba permitió, además estandarizar el procedimiento para la aplicación final del cuestionario y para en un futuro avanzar la investigación hasta la aplicación de análisis estadísticos.

### 4.4 Procedimiento Para Recolección De La Información

Se solicitó autorización para la realización del estudio a la Dirección médica y al departamento de enfermería del HEA

A cada enfermera se le explicó el propósito del estudio, con el fin de que estuvieran en la capacidad de elegir si participaban o no en el estudio.

Se elaboró una base de datos para vaciar las respuestas.

Se analizaron las respuestas dadas por las enfermeras.

Puesto que, la estructura de trabajo monográfico no hace referencia al análisis estadístico de datos, la misma no fue llevada a cabo.

# CONCLUSIONES

UNNECIT

## CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral es considerada por muchos, como un concepto aislado, es decir encontrar satisfacción o no en el empleo; la realidad demuestra que se trata de una acumulación de actitudes tales como: la remuneración, los ascensos, la supervisión, el trabajo en sí mismo, tales determinantes influyen en el trabajador de manera favorable o desfavorable.
- La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción en la vida. La naturaleza del ambiente del empleado fuera de su centro de trabajo influye de manera indirecta en sus sentimientos en el trabajo, por lo que a veces se requiere, que los gerentes no sólo observen el trabajo y el ambiente laboral inmediato, sino también las actitudes de sus empleados hacia otros sectores de la vida.
- El interés de los gerentes relacionado a la satisfacción en el trabajo tiende a centrarse en sus efectos sobre el desempeño del empleado o en los diversos comportamientos, que se dan en el trabajo, una de sus grandes preocupaciones se basa en que el trabajador desempeñe adecuadamente su trabajo, que sienta motivación por el mismo, puesto que un trabajador descontento es vulnerable a altos niveles de ausentismo, problemas de salud física y mental y una disminución en su productividad impactando sobre el clima organizacional de la empresa.

- Los factores, que crean mayor satisfacción laboral son agrado por mi trabajo y las funciones inherentes a él, relaciones con mis compañeros, las responsabilidades propias de mi trabajo, relación con los superiores y posibilidades de participación y negociación en la organización sobre aspectos laborales, la dirección por los jefes , una adecuada supervisión, oportunidades de participar en decisiones del departamento y la valoración de la labor realizada por los jefes
- La dimensión menos valorada por los participantes es el factor relacionado con beneficios laborales referente a oportunidades de capacitación y docencias y en lo referente a la remuneración.

## RECOMENDACIONES

- Todo gerente, debe realizar un diagnóstico de satisfacción laboral de sus trabajadores, lo cual permitirá establecer estrategias y tomar decisiones atinadas basadas en los hallazgos, cuya finalidad se fundamenta en ofrecer el más alto clima organizacional de su empresa.
- Realizar estudios, donde se determinen el nivel de satisfacción laboral, en las diferentes instalaciones de salud, que promueva la sensibilización de las partes interesadas en el reconocimiento del papel de los recursos humanos de enfermería.

# BIBLIOGRAFÍA

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

CHIAVENATO I. (2002). Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Bogotá.

DAVIS, K y NEWSTROM, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. 11a.ed. México: McGraw-Hill. Editores S.A.

HELLRIOGEL, D; SLOCUM, J; WOODMAN, R (1999). Comportamiento Organizacional. (Octava Edición). México: International Thomsom Editores.

MASLOW, A. (1991). Motivación y personalidad. 5ª edición. España Editores, S. A. de C. V Interamericana.

TAMAYO Y TAMAYO (2002) El proceso de la investigación. 5ta Edición .Editorial Limusa  
México

THEREAU, J. (1987). El estrés físico y psicológico en el trabajo, Editorial Centro de Publicaciones. Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, Madrid, España.

### REVISTAS

- ALONSO, P (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal administrativo. Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones; Volumen 24 año (1): pag25-40.

- RICKARD G, LENTHALL S, DORLARD M, OPIE T, KNIGHTS S, et al(2012). Intervención organizacional para reducir el estrés ocupacional y la rotación en enfermeras hospitalarias en el Territorio del Norte, Australia.volumen19 año (4): pag 211-221.
- RUZAFÁ M, MADRIGAL T, VELANDRINO N, LÓPEZ, I. (2008).Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Revista Gac Sanit.Volumen76 año (5): pag.483-492.
- SARELLA P, PARAVIC, K. Satisfacción Laboral En Enfermeras/Os Que Trabajan En El Sistema De Atención Médica De Urgencia (SAMU). Revista Ciencia y enfermería, volumen 8 año (2), pag.37-48.

## **TESIS**

- AMEZCUA, H. (2012).Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en LEKKI [Licenciatura en administración].Universidad veracruzana México.
- PÉREZ D, VILLARREAL M. (2016). Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Collique-comas. Licenciatura en enfermería. Universidad de Perú. Perú

## **PÁGINAS DE INTERNET**

- FERNÁNDEZ, M. (2007). Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas. Documento en línea. Disponible en [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lps/fernandez\\_m\\_p/resumen.html](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/fernandez_m_p/resumen.html).

ANEXOS

## Anexo 1

Estimados compañeros,

El motivo de la presente es con la finalidad de solicitar su colaboración para llenar este cuestionario, donde su opinión es muy importante y cuya información se requiere como parte de un trabajo de investigación de especialización en gerencia. Para su completa tranquilidad sus datos son confidenciales, el cuestionario es absolutamente anónimo sin que pueda ser identificado usted.

Muchas gracias por su  
colaboración

Datos Descriptivos.

Marque con una X en la alternativa que lo describa:

1. Cargo que ocupa:

Obrero  Especifique: \_\_\_\_\_

Empleado

a) Profesional

b) Apoyo

2. Sexo: Masculino

Femenino

3. Edad. (Escriba su edad en años) \_\_\_\_\_

4. Señale aquellos estudios que usted llegó a completar.

a) Ninguno

b) Primaria incompleta

c) Primaria completa

d) Bachillerato incompleto

e) Bachillerato completo

f) Técnico Superior

g) Universitario incompleto  Especifique \_\_\_\_\_

h) Universitario completo

5. Situación Laboral:

Fijo

Trabajo especial

Contratado

Suplente rotativo

6. ¿Cuántos años tiene trabajando en el hospital? Años y meses.

## **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Habitualmente, nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo presentan aspectos que nos resultan satisfactorios y otros que no lo son. A continuación encontrará una lista de 26 afirmaciones relacionadas con su trabajo. Decida si estas afirmaciones son, en su caso, verdaderas (V) o falsas (F). Para responder, marque en el círculo la respuesta V ó F que usted escoja. **CALIFIQUE EN CONSECUENCIA LA SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN QUE LE PRODUCE.**

Para su completa tranquilidad, el cuestionario es absolutamente anónimo los datos que usted aporte serán usados sólo con fines de investigación sin que pueda ser identificado usted. Por ello, puede usted responder con toda sinceridad y confianza.

1. Me gusta mi trabajo	V	F
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	V	F
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	V	F
4. Mi salario me satisface	V	F
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	V	F
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	V	F
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	V	F
8. El entorno físico y el espacio donde trabajo son satisfactorios	V	F
9. En mi empresa (hospital) tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.	V	F
10. Estoy satisfecho de la formación, que recibo de la empresa (hospital)	V	F
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.	V	F
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa (hospital) sobre aspectos laborales me satisface	V	F
13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.	V	F
14. Estoy satisfecho cómo mi empresa (hospital) cumple el convenio, y las leyes laborales.	V	F
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.	V	F
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento, sección o servicio.	V	F
17. Me gusta la forma en que mis supervisores evalúan mi tarea.	V	F

18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo	V	F
<b>19. Mi empresa (hospital) me trata con buena justicia e igualdad</b>	<b>V</b>	<b>F</b>
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores	V	F
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	V	F
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros de	V	F
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me da la empresa (hospital)	V	F
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son	V	F
25. Estoy satisfecho del nivel de calidad que obtenemos	V	F
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	V	F
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo	V	F
19. Mi empresa (hospital) me trata con buena justicia e igualdad	V	F
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superior	V	F
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	V	F
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros de	V	F
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me da la empresa (hospital)	V	F
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son	V	F
25. Estoy satisfecho del nivel de calidad que obtenemos	V	F
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	V	F

## Anexo 2

### **SATISFACCIÓN LABORAL POR FACTORES**

#### **FACTOR I: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

- 10. Estoy satisfecho de la formación que recibo de la empresa (Hospital).
- 11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.
- 13. La satisfacción que ejercen sobre mí es satisfactoria.
- 15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen
- 16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento, sección o servicio.
- 17. Me gusta la forma en que mis supervisores evalúan mi tarea.
- 19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.
- 20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.
- 21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.

#### **22. FACTOR II: SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS**

#### **PRESTACIONES**

- 4. Mi salario me satisface.
- 9. En mi empresa (hospital) tengo unas satisfactorias

oportunidades de promoción y ascenso.

10. Estoy satisfecho de la formación que recibo de la empresa.

La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.

14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio,  
y las leyes laborales.

23-Estoy satisfecho de los incentivos y premios que meda la empresa  
(hospital)

#### FACTOR III: SATISFACCIÓN INTRISECA CON EL TRABAJO

1. Me gusta mi trabajo.

2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de  
hacer las cosas en las que yo me destaco.

3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas  
que me gustan.

18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí y el  
trabajo.

#### FACTOR IV: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO

6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.

7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar d trabajo  
están bien reguladas.

8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.

23. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son  
adecuados y satisfactorios.

#### FACTOR V: SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD DE PRODUCCIÓN EN EL

## TRABAJO

5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen. 26.
- Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea.

## FACTOR VI: SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE PRODUCCIÓN EN EL TRABAJO

24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.
25. Estoy satisfecho del nivel de calidad que obtenemos.





