



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
SALUD DE LA CLÍNICA SERVISALUD 2019”**

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

PRESENTADO POR:

CERECEDA QUISPE, AYDEE

ASESOR:

DRA. SUSAN HAYDEE GONZALES SALDAÑA

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y estar siempre a mi lado, ayudándome a sobresalir y permitir llegar a esta etapa de mi carrera y así culminarla con éxito.

A mi familia por brindarme motivación y apoyo incondicional en cada momento de mi vida, siendo este el impulso más grande para alcanzar todas mis metas.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a la Universidad Privada Norbert Wiener, por haberme acogido en sus aulas en este largo proceso de aprendizaje, también a todos los docentes por habernos orientado de una manera profesional, al aportarnos con sus conocimientos, para poder culminar con éxito nuestro trabajo de investigación, y así poder obtener el título de licenciada en enfermería.

A mi asesora de tesis, Dra. Susan Haydee Gonzales, gracias por su tiempo, paciencia y dedicación, gracias a sus consejos y orientación fue posible realizar este estudio.

Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Indice General.....	iv
Índice de tablas/figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	10
2.1 Enfoque y diseño de investigación	10
2.2 Población, muestra y muestreo	10
2.3 Variable(s) de estudio.....	11
2.3.1 Definición conceptual de variable principal.....	11
2.3.2 Definición operacional de variable principal	11
2.4 Técnica e instrumento de medición	11
2.5 Procedimiento para recolección de datos	12
2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos	12
2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos.....	12
2.6 Métodos de análisis estadístico.....	12
2.7 Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN.....	18
4.1 Discusión.....	18

4.2 Conclusiones.....	21
4.3 Recomendaciones.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
ANEXOS.....	28

Índice de tablas/figuras

Tabla 1. Características sociodemográficas del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019.....	14
Tabla 2. Resultados de la Dimensión Extrínseca del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019.....	15
Tabla 3. Resultados de la Dimensión Intrínseca del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019.....	16
Tabla 4. Resultados de la variable Satisfacción Laboral del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019.	17
Figura 1. Frecuencias de la Dimensión Extrínseca del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019.....	
Figura 2. Frecuencias de la Dimensión Intrínseca en el personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019.....	
Figura 3. Frecuencias de la variable Satisfacción Laboral en el personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019.....	

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	29
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	30
Anexo C. Consentimiento informado y/o Asentimiento informado	33
Anexo D. Acta o dictamen de informe de comité de ética.....	
Anexo E. Evidencias de trabajo de campo.....	
Anexo F. Formatos de validación.....	

Resumen

Objetivos: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019. **Material y métodos:** el enfoque fue cuantitativo, el diseño descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 80 personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019. El instrumento utilizado fue un cuestionario validado y confiable para su uso en la investigación. **Resultados:** el 70%(n=56) son del sexo femenino. El 53%(n=43) tiene entre 30 a 40 años, el 23,8%(n=19) tiene entre 40 a 50 años, el 13,8%(n=11) tiene entre 50 a 60 años. El 61,3%(n=49) son licenciados en enfermería y el 38,8%(n=31) son técnicos en enfermería. En cuanto a la dimensión extrínseca de la satisfacción laboral, el 37,5%(n=30) fue medio, el 33,8%(n=27) fue alto y el 28,8%(n=23) fue bajo. En la dimensión intrínseca el 56,3%(n=45) fue medio, el 22,5%(n=18) fue bajo y el 21,3%(n=17) fue alto. En el trabajo en sí, el 56,3%(n=45) fue medio, el 23,8%(n=19) fue alto y el 20% (n=16) fue bajo. en recompensas y reconocimientos, el 55%(n=44) fue medio, el 22,5%(n=18) fue bajo y el 22,5% (n=18). En promoción, el 53,8%(n=43) fue medio, el 23,8% (n=19) fue bajo y el 22,5%(n=18). La satisfacción laboral del personal de salud, fue en el 38,8% (n=31) alto, en el 31,3%(n=25) fue medio y en el 30%(n=24) fue bajo. **Conclusiones:** el personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019, tuvo un nivel de satisfacción laboral medio en su mayoría.

Palabras clave: “enfermería” “satisfacción laboral” “trabajador de salud”

Abstract

Objectives: To determine the level of job satisfaction of the health personnel of the SERVISALUD Clinic 2019. **Material and methods:** the approach was quantitative, the transversal descriptive design. The sample consisted of 80 health personnel of the SERVISALUD Clinic 2019. The instrument used was a validated and reliable questionnaire for use in the research. **Results:** 70% (n = 56) are female. 53% (n = 43) are between 30 and 40 years old, 23.8% (n = 19) are between 40 and 50 years old, 13.8% (n = 11) are between 50 and 60 years old. 61.3% (n = 49) are licensed in nursing and 38.8% (n = 31) are nursing technicians. Regarding the extrinsic dimension of job satisfaction, 37.5% (n = 30) was medium, 33.8% (n = 27) was high and 28.8% (n = 23) was low. In the intrinsic dimension, 56.3% (n = 45) was medium, 22.5% (n = 18) was low and 21.3% (n = 17) was high. In the work itself, 56.3% (n = 45) was medium, 23.8% (n = 19) was high and 20% (n = 16) was low. In rewards and recognition, 55% (n = 44) was medium, 22.5% (n = 18) was low and 22.5% (n = 18). In promotion, 53.8% (n = 43) was medium, 23.8% (n = 19) was low and 22.5% (n = 18). The occupational satisfaction of health personnel was 38.8% (n = 31) high, 31.3% (n = 25) was medium and 30% (n = 24) was low. **Conclusions:** the health staff of the SERVISALUD Clinic 2019, had a mostly average job satisfaction level.

Keywords: "nursing" "job satisfaction" "health worker"

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los desafíos actuales de la gestión de las personas que laboran en el sistema de salud, es implementar los mecanismos óptimos de planificación de los mismos, para lograr cubrir las demandas de atención de salud y proporcionar una estabilidad laboral al personal de salud. En ese sentido, organizaciones como el Consejo Internacional de Enfermería, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizan evaluaciones periódicas en todos los países, las cuales sirven de insumo para la toma de decisiones que permitan optimizar la gestión (1).

La OMS y la OIT emitieron directrices sobre el abordaje de los problemas relacionados al entorno laboral de los profesionales de salud, así como la participación y satisfacción laboral de los mismos. Además, definieron el “trabajo decente” como aquel que promueve un empleo justo, cumplimiento de los estándares de trabajo, fomento de la transparencia y respecto de sus derechos (2).

En un estudio realizado por la AMN Healthcare, en 3400 profesionales de enfermería encontró que, 9 de cada 10 están satisfechos con su elección de carrera, pero 1 de cada 3 no está satisfecho con su trabajo actual. La encuesta de 2013 encontró que solo el 73% de las enfermeras estaban satisfechas con sus trabajos actuales, mientras que el 35% dijo que a menudo tenían ganas de renunciar. Dichos porcentajes son superiores a las respuestas en 2012. Las enfermeras mayores tenían más probabilidades de pensar en renunciar o cambiar de trabajo. Los enfermeros eran más propensos que las mujeres a planear dejar sus trabajos en el año venidero. El 23% de las enfermeras mayores de 55 años dijeron que planean cambiar su vida laboral en el futuro cercano: el 13% planea jubilarse, el 3% planea tomar un trabajo que no sea de enfermería y el 7% planea trabajar a tiempo parcial. Además, el 72% de los encuestados recomendaría una carrera de enfermería a otros. La variación se produjo generacionalmente, con el 80% de las enfermeras de 19 a 39 años alentando a otras a convertirse en enfermeras, mientras que

el 7% de las enfermeras de 40 a 54 años y el 70% de las enfermeras de 55 años o más respondieron afirmativamente (3).

A nivel del Perú, no existen datos actualizados del Ministerio de Salud respecto a la satisfacción laboral de los profesionales de salud. La mayoría de datos obtenidos son provenientes de tesis realizadas en hospitales públicos. Al respecto, un estudio realizado en enfermeras que laboran en el centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas encontró que, el 71% de enfermeras presentaban una satisfacción laboral media, 20 % no satisfechas, siendo uno de los factores más preponderantes de insatisfacción el no reconocimiento (4).

El Ministerio de Salud, en su Política Nacional de Recursos Humanos del 2018 al 2030, tiene dentro de sus principales objetivos, la mejora de las competencias de los profesionales de salud. Además, otro aspecto importante a desarrollar son las condiciones laborales dignas de los profesionales de salud, los cuales deben reflejarse en mejores rendimientos laborales (5).

Hoy en día, la competitividad entre las instituciones se destaca cada vez más en el contexto internacional y nacional, lo que hace que las instituciones adopten un enfoque de proceso para redirigirlas a los resultados. En este contexto, los empleados a menudo son desafiados a realizar tareas para las que no fueron entrenados, pasando por adaptaciones constantes. Estos cambios, incluso que involucran paradigmas, se convierten en desafíos que pueden influir en la ejecución de las tareas diarias, lo que puede hacer que algunos se sientan satisfechos y otros insatisfechos.

Hoppock definió la satisfacción laboral como cualquier combinación de factores psicológicos, fisiológicos y ambientales, circunstancias que hacen que una persona diga sinceramente que estoy satisfecho con mi trabajo. De acuerdo a este enfoque, aunque la satisfacción laboral está bajo la influencia de muchos factores externos, sigue siendo algo interno que tiene que ver con la forma en que se siente el empleado. Es decir, la

satisfacción laboral presenta un conjunto de factores que produce un sentimiento de satisfacción (6).

Una de las definiciones más frecuentemente citadas sobre la satisfacción laboral es la que Spector proporciona, "la satisfacción tiene que ver con la forma en que las personas se sienten acerca de su trabajo y sus diversos aspectos, que se relaciona con hasta qué punto a las personas les gusta o no les gusta su trabajo". Este autor también definió la satisfacción de laboral de enfermería como "sentimiento o respuesta afectiva de las enfermeras a la situación sobre su trabajo y entorno laboral" (7).

La teoría más ampliamente aceptada de la satisfacción laboral fue propuesta por Locke en el año 1976, quien definió la satisfacción laboral como "un estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación del trabajo o las experiencias laborales". Dicha definición, se basa en un modelo teórico propuesto por el mismo autor (8).

La satisfacción laboral representa una combinación de sentimientos positivos o negativos que los trabajadores tienen hacia su trabajo. Mientras tanto, cuando un trabajador empleado en una organización empresarial, trae consigo las necesidades, deseos y experiencias que determinan las expectativas que ha descartado. La satisfacción laboral representa el grado de cuáles son las expectativas y coinciden con los premios reales. La satisfacción laboral es un concepto complejo y multifacético que puede significar diferentes cosas para diferentes personas.

En los últimos años, un objetivo importante del sistema de prestación de atención médica ha sido la prestación de atención de calidad. Sin embargo, aún quedan desafíos fundamentales para lograr un mejor resultado del paciente, siendo uno de ellos la satisfacción del personal de salud. Como miembros clave del equipo multidisciplinario, la satisfacción laboral de las enfermeras desempeña un papel importante en la prestación de cuidados de alta calidad. A menudo son los únicos profesionales de la salud accesibles para muchas personas en su vida, y abordar su satisfacción es un tema muy importante.

La satisfacción laboral de las enfermeras es un fenómeno multidimensional influenciado por muchas variables. La insatisfacción laboral se ha citado con frecuencia como la razón principal de una alta tasa de ausentismo y rotación de enfermeras, lo que representa una amenaza para la capacidad del sistema de salud para brindar atención de calidad al impedir su eficiencia y efectividad. Las percepciones de las enfermeras sobre la satisfacción con su trabajo tienen un impacto positivo en la calidad del servicio percibido por el paciente en los servicios de salud (9).

La importancia de la satisfacción laboral emerge especialmente si se tienen en cuenta los muchos aspectos negativos o consecuencias de la no satisfacción como falta de lealtad, mayor absentismo, mayor número de Accidentes. Existen tres características importantes de la satisfacción laboral. Primero, las organizaciones deberían ser guiados por los valores humanos. Dichas organizaciones estarán orientadas a tratar a los trabajadores de manera justa y con respeto. En tales casos, la evaluación de la satisfacción laboral puede servir como un buen indicador de la efectividad de los empleados.

Los altos niveles de satisfacción laboral pueden ser un signo de un buen estado emocional y mental de los empleados. En segundo lugar, el comportamiento de los trabajadores dependiendo de su nivel de satisfacción laboral afectará el funcionamiento y las actividades del negocio de la organización. De esto se puede concluir que la satisfacción laboral dará como resultado un comportamiento positivo y viceversa, la insatisfacción del trabajo dará como resultado un comportamiento negativo de los empleados. Tercero, la satisfacción en el trabajo puede servir como indicadores de actividades organizacionales. A través de la evaluación de la satisfacción laboral diferentes se pueden definir niveles de satisfacción en diferentes unidades organizativas, pero a su vez pueden servir como una buena indicación con respecto a qué unidad organizativa se deberían realizar cambios que impulsarían el rendimiento (10).

Las teorías de satisfacción laboral tienen una fuerte superposición con las teorías que explican la motivación humana. Las teorías más comunes y prominentes en esta área

incluyen: la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow; Teoría de la motivación-higiene de Herzberg; el modelo de características del trabajo; y el enfoque disposicional. A continuación, se describen las más importantes:

Aunque se conoce comúnmente en la literatura sobre motivación humana, la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow fue una de las primeras teorías en examinar a los contribuyentes importantes para la satisfacción laboral. La teoría sugiere que las necesidades humanas forman una jerarquía de cinco niveles que consiste en: necesidades fisiológicas, seguridad, pertenencia / amor, estima y autorrealización. La jerarquía de necesidades de Maslow postula que hay necesidades esenciales que deben satisfacerse primero (como necesidades fisiológicas y seguridad), antes de que puedan satisfacerse necesidades más complejas (como pertenencia y estima) (6).

La jerarquía de necesidades de Maslow se desarrolló para explicar la motivación humana en general. Dentro de una organización, la compensación financiera y la atención médica son algunos de los beneficios que ayudan a un empleado a satisfacer sus necesidades fisiológicas básicas. Las necesidades de seguridad pueden manifestarse a través de que los empleados se sienten físicamente seguros en su entorno de trabajo, así como la seguridad laboral y / o las estructuras y políticas adecuadas de la empresa. Cuando esto se satisface, los empleados pueden concentrarse en sentir que pertenecen al lugar de trabajo (11).

La teoría de la motivación-higiene de Herzberg, sugiere que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no son dos extremos opuestos del mismo continuo, sino que son dos conceptos separados y, a veces, incluso no relacionados. Los factores "motivadores" como el pago y los beneficios, el reconocimiento y los logros deben cumplirse para que un empleado esté satisfecho con el trabajo. Por otro lado, los factores de "higiene" (como las condiciones de trabajo, las políticas y la estructura de la empresa, la seguridad laboral, la interacción con los colegas y la calidad de la gestión) están asociados con la insatisfacción laboral (12).

Debido a que tanto la higiene como los factores de motivación se consideran independientes, es posible que los empleados no estén satisfechos ni insatisfechos. Esta teoría postula que cuando los factores de higiene son bajos, el empleado está

insatisfecho, pero cuando estos factores son altos, significa que el empleado no está insatisfecho (o neutral), pero no necesariamente satisfecho.

El Modelo de Características del Puesto (JCM – siglas en inglés), explica que la satisfacción laboral ocurre cuando el ambiente de trabajo fomenta características intrínsecamente motivadoras. Existen 5 características clave del trabajo: variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación que influyen en tres estados psicológicos. Posteriormente, los tres estados psicosociales conducen a una serie de resultados potenciales, que incluyen: satisfacción laboral. Por lo tanto, desde el punto de vista de una organización, se cree que, al mejorar las cinco dimensiones laborales centrales, esto conducirá a un mejor ambiente laboral y a una mayor satisfacción laboral (13).

La medición de la satisfacción laboral se puede clasificar en tres métodos diferentes: pregunta única, medición global y medición de facetas.

La única pregunta hace solo una pregunta como una indicación de cuán satisfecho está un empleado en el trabajo. Esto se encuentra comúnmente en grandes encuestas la pregunta principal es "¿Cómo te sientes acerca del trabajo que tienes ahora?", y requiere que los encuestados respondan en una escala (me gusta mucho, me gusta bastante bien, no me gusta, me disgusta mucho). La medición global busca obtener una puntuación única que represente la satisfacción laboral general que tiene un empleado. Se proporcionan varias preguntas o declaraciones relacionadas con diferentes aspectos del trabajo (tales como, pago, actividades laborales, condiciones laborales y perspectivas de carrera), pero las combina para proporcionar una puntuación general. Por otro lado, las mediciones de facetas tienen preguntas o elementos para estas diferentes áreas y proporciona una puntuación para representar cada área. Las medidas globales establecidas incluyen las Escalas de satisfacción laboral y la Escala general de satisfacción laboral; mientras que el Índice de Descripción del Trabajo es una medida de faceta establecida (14).

Una de los instrumentos más conocidos, que busca la medición global de la satisfacción laboral, es el desarrollado por Spector denominado "Job Satisfaction Survey (JSS)", el

cual fue traducido al español por Marrión-Landais en el año 1993. Posteriormente, se realizaron diversas adaptaciones a nivel mundial (15).

Elsherbeny et al., en Egipto, en el año 2018, realizó el trabajo titulado “Satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en el Hospital Universitario de Mansoura: efectos de las características sociodemográficas y laborales” cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral y los factores determinantes. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 346 enfermeras. El instrumento utilizado fue una ficha de recolección de datos y el McCloskey/Mueller Satisfaction Scale(MMSS). Los resultados evidenciaron que la mayoría de enfermeras tuvieron un nivel de satisfacción bajo 61,8%. El factor de riesgo asociado a la baja satisfacción fue la pobre comunicación con sus colegas y bajo apoyo del jefe (16).

Dragana N, et al., en Serbia realizaron una investigación titulado “Satisfacción laboral en trabajadores de atención médica”, cuyo objetivo fue evaluar algunos de los parámetros del trabajo y satisfacción entre los trabajadores de la salud. Fue un estudio transversal, la muestra estuvo conformada por 770 empleados que firmaron el consentimiento para una entrevista. Los resultados de los beneficios de mayor número de encuestados piensan a menudo están sobrecargados de trabajo. El porcentaje está entre 68.85 a 75.86% (17).

Yong L, et al, En China realizaron un estudio titulado “Satisfacción laboral y factores asociados entre el personal sanitario: un estudio transversal en la provincia de Guangdong, China”, cuyo objetivo fue explorar la satisfacción laboral entre el personal de atención médica en Guangdong luego de las reformas del sistema de salud en 2009, e investigar la asociación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, el conflicto trabajo-familia y la relación médico-paciente. Fue un estudio transversal, la población estuvo compuesta por personal de atención médica, incluidos médicos, enfermeras y personal de salud pública de hospitales, centros de servicios de salud y clínicas de salud. Se distribuyeron y recogieron un total de 6583 cuestionarios. Después de excluir los cuestionarios incompletos, se incluyeron 5845 cuestionarios para el análisis. Los resultados según las 5845 respuestas válidas del personal de atención médica que trabajaba en Guangdong, el puntaje promedio de la percepción general de satisfacción

laboral fue de 3.99 en una escala de 1-6. El estrés laboral, el conflicto laboral-familiar y la relación médico-paciente también tuvieron un efecto significativo en la satisfacción laboral (18).

Deng S, et al., en China realizaron un estudio sobre “Satisfacción laboral de los médicos y sus relaciones con la relación médico-paciente y el conflicto trabajo-familia en China”, cuyo objetivo fue evaluar la relación de la satisfacción laboral de los médicos con la relación médico-paciente y el conflicto trabajo-familia en China. La población estuvo conformada por 918 trabajadores de salud. Los resultados se Médicos de 31 a 40 años y de 41 a 50 años tuvo menor nivel de satisfacción laboral que médicos menores de 30 años y mayores de 50 años. Por lo tanto, los administradores de los hospitales y los encargados de formular políticas deben hacer un esfuerzo para diseñar e implementar estrategias que se centren en mejorar la relación médico-paciente y equilibrar el trabajo y la vida familiar de los médicos para mejorar aún más su satisfacción laboral (19).

Acero D., en Perú, en el año 2017, realizó el trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en el hospital Hipólito Unanue”, la muestra estuvo conformado por 51 enfermeros, el instrumento utilizado fue una escala de Likert. Dentro de los resultados relevantes para la investigación se obtuvo que, la mayoría de enfermería reportó un nivel de satisfacción laboral medio con un 82%, alto 15% y bajo 3% (20).

Morales E., en Perú, en el año 2016, realizó el trabajo titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital A. Sabogal”, siendo la muestra conformada por 67 profesional de enfermería y el instrumento un cuestionario. La mayoría de profesional de enfermería percibe reporta un nivel de satisfacción medio con un 77,5% (21).

Las instituciones de salud deben darse cuenta de que invertir en la satisfacción de enfermería y tener un personal adecuado beneficia a la institución, a las enfermeras y a los pacientes. Es un buen comienzo asegurarse de que sus profesionales de enfermería no alcancen el nivel de agotamiento ofreciendo oportunidades para el autocuidado y manteniendo una estabilidad laboral. Proporcionarles herramientas, tecnología y

personal de apoyo para ayudarlos a hacer su trabajo de manera más efectiva es igualmente importante. Y finalmente, como con cualquier carrera, escuchar a las enfermeras que desean avanzar o usar sus habilidades de diferentes maneras y brindarles oportunidades para que lo hagan, ayudará a desarrollar entornos laborales saludables.

Es por ello, la importancia de desarrollar la presente investigación, puesto que permitirá conocer el estado actual de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería y sus diversas dimensiones, siendo un gran insumo para la mejora de la gestión del recurso humano en la institución donde se realizará la investigación. La investigación tiene potencialmente implicaciones importantes sobre el nivel de calidad de la atención que los trabajadores de salud pueden proporcionar a sus pacientes.

En general, los resultados de la investigación pueden proporcionar una mejor comprensión de la satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería, e identificar futuras preguntas de investigación. A nivel metodológico, se utilizará un instrumento válido y confiable para ser utilizado.

Finalmente, el objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de la clínica SERVISALUD 2019.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, puesto que se realizó la medición numérica de la variable. En cuanto al diseño, fue descriptivo, de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo punto del tiempo (22)

2.2 Población, muestra y muestreo

Población: La población para el presente proyecto de investigación estuvo constituida por el personal de salud de la Clínica SERVISALUD, en el año 2019. Según reportes de recursos humanos, la cantidad total de recursos humanos es 80, los cuales están divididos en 45 profesionales de enfermería, 23 técnicos de enfermería y 12 médicos.

Criterios de inclusión

- Personal de salud que firme el consentimiento informado para su participación en la investigación.
- Personal de salud que tenga contrato vigente con la clínica SERVISALUD.
- Personal de salud que lleve laborando más de 4 meses en la clínica SERVISALUD.

Muestra: en la presente investigación se trabajó con toda la población, siendo en total, 80 profesionales y técnicos. Por lo tanto, población es igual a la muestra.

2.3 Variable(s) de estudio

Variable: satisfacción laboral.

2.3.1 Definición conceptual de variable

Definición conceptual

Es el estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, que están ligadas a factores motivacionales como los Extrínsecos e Intrínsecos (8).

Definición operacional

Es el estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, que están ligadas a factores motivacionales como los Extrínsecos e Intrínsecos en el personal de salud que labora en la clínica SERVISALUD, en el año 2019.

2.4 Técnica e instrumento de medición

Técnicas: En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta. Una encuesta se define como un método de investigación utilizado para recopilar datos de un grupo predefinido de encuestados para obtener información y conocimientos sobre diversos temas de interés. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y pueden llevarse a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos a alcanzar (23).

Instrumentos: El instrumento que se utilizó fue un cuestionario. Dicho cuestionario fue inicialmente desarrollado por Spector denominado “Job Satisfaction Survey (JSS)”, el cual fue traducido al español por Marrión-Landais en el año 1993. Posteriormente, se realizaron diversas adaptaciones a nivel mundial (15). Se realizó su validación y modificación en España, la cual fue realizado por Montoya M., en su estudio titulado “Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la cámara de comercio de Cabal”. En el Perú, Neira G. y Salinas F., realizaron una adaptación, validación por medio de juicio de expertos, y prueba piloto con Alpha de Crombach aceptable para la investigación (24). En la presente investigación también se realizaron pruebas de validez y confiabilidad (ver anexos), los cuales evidenciaron su idoneidad para su aplicación en el estudio.

El instrumento consta de 40 ítems, dividido en 2 dimensiones extrínseca (26 ítems) e intrínseca (14 ítems). Los ítems tienen respuestas en escala de Likert que van del 1 (“Totalmente desacuerdo”) a 5 (“totalmente acuerdo”). Los puntajes finales son definidos según la escala de Estatones.

2.5 Procedimiento para recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para el proceso de autorización de la investigación, se procedió a realizar una solicitud al director de la Clínica SERVISALUD. Una vez autorizado a realizar la investigación, se procederá a realizar las coordinaciones para la aplicación de la encuesta. La aplicación de las encuestas será en un ambiente cerrado, con una duración de 15 a 20 min.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La aplicación de las encuestas fue en un ambiente cerrado, con una duración de 15 a 20 min. Previamente se explicaron la forma de contestar los respectivos ítems, una vez aclaradas todas las dudas de los participantes, se procedió a iniciar la encuesta.

2.6 Métodos de análisis estadístico

Los datos recolectados fueron tabulados en una base de datos del programa SPSS 25 (Statistical Package for the Social Sciences), en el cual se verificaron el ingreso correcto y completo de los datos solicitados en los instrumentos. Se utilizó la estadística descriptiva para evaluar las frecuencias de las variables y sus dimensiones, los cuales fueron presentadas en tablas y gráficos para un mayor entendimiento.

2.7 Aspectos éticos

La investigación respetó los 4 principios bioéticos de la investigación, los cuales fueron descritos en el informe Belmont (25), los cuales fueron aplicados en la investigación según:

2.7.1 Principio de autonomía

El principio de autonomía fue aplicado estrictamente en este estudio, al abordar al paciente, se respetó sus decisiones y libre voluntad de participación, se expresa a través del consentimiento informado (26).

2.7.2 Principio de beneficencia

A los personales de salud se les explicó sobre los beneficios indirectos que se obtendrá con los resultados de este estudio (27).

2.7.3 Principio de no maleficencia

Se explicó a cada uno del personal de salud ,que su participación en este estudio no implica ningún riesgo a su salud e integridad individual de ellos ni a la de sus integrantes (28).

2.7.4 Principio de justicia

Fueron tratados con respeto cada uno del personal de salud y colaboradores que participaran en nuestro estudio, no generando ningún tipo de discriminación(25).

III. RESULTADOS

3.1 Estadística descriptiva

Tabla 1. Características sociodemográficas del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019.

Sexo	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Femenino	56	70,0
Masculino	24	30,0
Edad	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
De 20 a 30 años	4	5,0
De 30 a 40 años	43	53,8
De 40 a 50 años	19	23,8
De 50 a 60 años	11	13,8
De 60 años a más	3	3,8
Grado académico / profesional	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Técnico en enfermería	31	38,8
Licenciado en enfermería	49	61,3

Elaboración propia.

En la tabla N°1 se observa que, el 70%(n=56) son del sexo femenino y el 30%(n=24) son del sexo masculino. El 53%(n=43) tiene entre 30 a 40 años, el 23,8%(n=19) tiene entre 40 a 50 años, el 13,8%(n=11) tiene entre 50 a 60 años. El 61,3%(n=49) son licenciados en enfermería y el 38,8%(n=31) son técnicos en enfermería.

Tabla 2. Resultados de la Dimensión Extrínseca del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019.

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Dimensión extrínseca	23	28,8	30	37,5	27	33,8
Sueldo	26	32,5	39	48,8	15	18,8
Supervisión	26	32,5	36	45,0	18	22,5
Beneficios laborales	22	27,5	40	50,0	18	22,5
Compañeros de trabajo	19	23,8	47	58,8	14	17,5
Comunicación	17	21,3	47	58,8	16	20,0
Condiciones ambientales y físicas	20	25,0	43	53,8	17	21,3

Elaboración propia.

En la tabla N°2 se observa que, en cuanto a la dimensión extrínseca de la satisfacción laboral, el 37,5%(n=30) fue medio, el 33,8%(n=27) fue alto y el 28,8%(n=23) fue bajo. En cuanto al sueldo, el 48,8%(n=39) fue medio, el 32,5%(n=26) fue bajo, el 18,8%(n=15) fue alto. En supervisión, el 45% (n=36) fue medio, el 32,5% (n=26) fue bajo y el 22,5%(n=18) fue alto. En beneficios laborales, el 50%(n=40) fue medio, el 27,5%(n=22) fue bajo y el 22,5%(n=18) fue alto. En compañeros de trabajo, el 58,8%(n=47) fue medio, el 23,8%(n=19) fue bajo, el 17,5%(n=14) fue alto. En comunicación, el 58,8%(n=47) fue medio, el 21,3%(n=17), el 20%(n=16) fue alto. En condiciones ambientales y físicas, el 53,8%(n=43) fue medio, el 21,3%(n=17) fue alto y el 25%(n=20) fue bajo.

Tabla 3. Resultados de la Dimensión Intrínseca del personal de salud de la CLINICA
SERVISALUD 2019.

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Dimensión intrínseca	18	22,5	45	56,3	17	21,3
Trabajo en sí	16	20,0	45	56,3	19	23,8
Recompensas y reconocimientos	18	22,5	44	55,0	18	22,5
Promoción	19	23,8	43	53,8	18	22,5

Elaboración propia.

En la tabla N°3, se observa que, en la dimensión intrínseca el 56,3%(n=45) fue medio, el 22,5%(n=18) fue bajo y el 21,3%(n=17) fue alto. En el trabajo en sí, el 56,3%(n=45) fue medio, el 23,8%(n=19) fue alto y el 20% (n=16) fue bajo. en recompensas y reconocimientos, el 55%(n=44) fue medio, el 22,5%(n=18) fue bajo y el 22,5% (n=18). En promoción, el 53,8%(n=43) fue medio, el 23,8% (n=19) fue bajo y el 22,5%(n=18).

Tabla 4. Resultados de la variable Satisfacción Laboral del personal de
salud de la CLINICA SERVISALUD 2019.

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Satisfacción Laboral	24	30,0	25	31,3	31	38,8

Elaboración propia.

En la tabla N°4, se observa que, la satisfacción laboral del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019, fue en el 38,8% (n=31) alto, en el 31,3%(n=25) fue medio y en el 30%(n=24) fue bajo.

Tabla 5. Satisfacción laboral según grupo laboral

Grado académico/profesional		Frecuencia	Porcentaje
Técnico en enfermería	Bajo	9	29,0
	Medio	8	25,8
	Alto	14	45,2
	Total	31	100,0
Licenciado en enfermería	Bajo	15	30,6
	Medio	17	34,7
	Alto	17	34,7
	Total	49	100,0

En la tabla N° 5 la satisfacción laboral según grupo laboral, se observa que en los técnicos de enfermería predomina el nivel de satisfacción alto con 45,2%, seguido de medio 25,8% y bajo 29%. En cuanto a los profesionales de enfermería se observa que, predomina el nivel de satisfacción alto 34,7% al igual nivel medio 34,7%, y bajo es 30,6%

Tabla 6. Dimensión Extrínseca según grupo laboral

Grado académico/profesional		Frecuencia	Porcentaje
Técnico en enfermería	Bajo	9	29,0
	Medio	12	38,7
	Alto	10	32,3
	Total	31	100,0
Licenciado en enfermería	Bajo	14	28,6
	Medio	18	36,7
	Alto	17	34,7
	Total	49	100,0

En la tabla N°6, la dimensión extrínseca según grupo laboral, se observa que en los técnicos de enfermería predomina el nivel de satisfacción medio con 38,7%, seguido de alto 32,3% y bajo 29%. En cuanto a los profesionales de enfermería se observa

que, predomina el nivel de satisfacción medio 36,7%, seguido del nivel alto 34,7%, y bajo es 28,6%

Tabla 7. Dimensión Intrínseca según grupo laboral

Grado académico/profesional		Frecuencia	Porcentaje
Técnico en enfermería	Bajo	7	22,6
	Medio	18	58,1
	Alto	6	19,4
	Total	31	100,0
Licenciado en enfermería	Bajo	11	22,4
	Medio	27	55,1
	Alto	11	22,4
	Total	49	100,0

En la tabla N°7 la dimensión intrínseca según grupo laboral, se observa que en los técnicos de enfermería predomina el nivel de satisfacción medio con 58,1%, seguido de bajo 22,6% y alto 19,4%. En cuanto a los profesionales de enfermería se observa que, predomina el nivel de satisfacción medio 55,1%, seguido del nivel alto 22,4%, y bajo es 22,4%

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión

El presente estudio tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones en el personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019. Los resultados del estudio muestran que, La mayoría del personal de salud son del sexo femenino, tienen entre 30 a 40 años y son licenciados de enfermería. En dimensión extrínseca de la satisfacción laboral, el 37,5%(n=30) fue medio, el 33,8%(n=27) fue alto y el 28,8%(n=23) fue bajo. En la dimensión intrínseca de la satisfacción laboral el 56,3%(n=45) fue medio, el 22,5%(n=18) fue bajo y el 21,3%(n=17) fue alto. La satisfacción laboral del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019, fue en el 38,8% (n=31) alto, en el 31,3%(n=25) fue medio y en el 30%(n=24) fue bajo.

Elsherbeny et al., en su trabajo titulado “Satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en el Hospital Universitario de Mansoura: efectos de las características sociodemográficas y laborales” Los resultados evidenciaron que la mayoría de enfermeras tuvieron un nivel de satisfacción bajo 61,8%. El factor de riesgo asociado a la baja satisfacción fue la pobre comunicación con sus colegas y bajo apoyo del jefe (16). Dichos resultados no concuerdan con la investigación, puesto que se encontró que la mayoría tenía un nivel de satisfacción laboral medio. Además, dentro de las dimensiones extrínsecas tenemos a la comunicación, donde se obtuvo un nivel de satisfacción medio a diferencia del estudio referido donde fue uno de los principales factores que determinó un nivel de satisfacción bajo.

Dragana et al., en su investigación titulado “Satisfacción laboral en trabajadores de atención médica”, los resultados evidencian que la mayoría del personal piensan a menudo están sobrecargados de trabajo (17). Esto difiere de los hallazgos de la investigación, puesto que, en el componente extrínseco, en el trabajo en sí, la mayoría del personal de salud percibió un nivel de satisfacción medio.

Yong et al, en su estudio titulado “Satisfacción laboral y factores asociados entre el personal sanitario: un estudio transversal en la provincia de Guangdong”, encontraron

un nivel de satisfacción medio. Además, el estrés laboral, el conflicto laboral-familiar y la relación médico-paciente también tuvieron un efecto significativo en la satisfacción laboral (18). Dichos resultados coinciden con los hallazgos de la investigación, además resultan importantes porque permiten conocer aquellos factores que pueden determinar los niveles de satisfacción encontrados, como el estrés, los conflictos laborales, etc.

Acero D., en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en el hospital Hipólito Unanue”, dentro de los resultados relevantes para la investigación se obtuvo que, la mayoría de enfermería reportó un nivel de satisfacción laboral medio con un 82%, alto 15% y bajo 3% (20). Además, Morales E., en el trabajo titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital A. Sabogal”, encontró que la mayoría de profesionales de enfermería percibe un nivel de satisfacción medio con un 77,5% (21). Dichos resultados también concuerdan con los hallazgos de la investigación, siendo en un contexto similar al nuestro estudio.

En general, un personal de salud, juega un papel importante en la sociedad. Se consideran pilares de la sociedad porque asumen la responsabilidad brindar salud a la población. Investigaciones anteriores han revelado que el personal de salud que están satisfechos con su trabajo tienen más probabilidades de ser creativos, innovadores y brindar atención de salud con calidad.

Para entender los resultados obtenidos de la variable principal y sus dimensiones es necesario recordar que, la satisfacción laboral puede definirse como un estado emocional placentero o positivo que resulta de la evaluación del trabajo o las experiencias laborales. La satisfacción laboral incluye dimensiones intrínsecas y extrínsecas. La satisfacción laboral intrínseca se refiere a cómo las personas se sienten acerca de la naturaleza de las tareas laborales en sí mismas, como la actividad laboral, la utilización de habilidades, el sentido de logro, mientras que la satisfacción laboral extrínseca se refiere a cómo las personas se sienten acerca de aspectos de la situación laboral que son externos tareas de trabajo o trabajo en sí mismo, como políticas de trabajo, relaciones humanas y compensación laboral (29).

En la investigación ambas dimensiones obtuvieron un nivel de satisfacción medio, sin embargo, tuvieron porcentajes considerables de nivel bajo, lo que implica es la implementación de planes de mejora en la institución, puesto que ello puede influir en forma negativa en el logro de metas institucionales.

Además, es necesario conocer otros factores que pueden determinar la satisfacción laboral en el personal de salud. En ese sentido, Aloisio Et al (30), en su estudio titulado “Factores asociados con la satisfacción laboral de las enfermeras en residencias atención a largo plazo: la importancia del contexto organizacional” buscó identificar los factores asociados con la satisfacción laboral entre las enfermeras en entornos de cuidados a largo plazo. En su análisis multivariado encontró que 1 variables demográfica, 4 individuales y 3 variables de contexto organizacional se asociaron con la satisfacción laboral de la enfermera en dichos entornos. Los factores a nivel individual incluyeron la dimensión de agotamiento emocional, el vigor y las dimensiones de dedicación del trabajo, y la dimensión del significado del empoderamiento psicológico. Este estudio es el primero en mostrar que características del contexto organizacional, espacio de holgura organizacional y orientación adecuada se asocia con la satisfacción laboral entre enfermeras.

Dicho estudio permite identificar la importancia del factor organizacional en la satisfacción de los profesionales de enfermería, siendo las instituciones de salud las encargadas de garantizar un buen clima organizacional en el personal de salud.

Futuras investigaciones deberían examinar otras asociaciones para desarrollar estrategias que promuevan la satisfacción laboral de las enfermeras

4.2 Conclusiones

- La mayoría del personal de salud son del sexo femenino, tienen entre 30 a 40 años y son licenciados de enfermería.
- En dimensión extrínseca de la satisfacción laboral, el 37,5%(n=30) fue medio, el 33,8%(n=27) fue alto y el 28,8%(n=23) fue bajo.

- En la dimensión intrínseca de la satisfacción laboral el 56,3%(n=45) fue medio, el 22,5%(n=18) fue bajo y el 21,3%(n=17) fue alto.
- La satisfacción laboral del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019, fue en el 38,8% (n=31) alto, en el 31,3%(n=25) fue medio y en el 30%(n=24) fue bajo.
- En la satisfacción laboral según grupo laboral, se observa que en los técnicos de enfermería predomina el nivel de satisfacción alto con 45,2%, seguido de medio 25,8% y bajo 29%. En cuanto a los profesionales de enfermería se observa que, predomina el nivel de satisfacción alto 34,7% al igual nivel medio 34,7%, y bajo es 30,6%.
- En la dimensión extrínseca según grupo laboral, se observa que en los técnicos de enfermería predomina el nivel de satisfacción medio con 38,7%, seguido de alto 32,3% y bajo 29%. En cuanto a los profesionales de enfermería se observa que, Predomina el nivel de satisfacción medio 36,7%, seguido del nivel alto 34,7%, y bajo es 28,6%.
- La dimensión intrínseca según grupo laboral, se observa que en los técnicos de enfermería predomina el nivel de satisfacción medio con 58,1%, seguido de bajo 22,6% y alto 19,4%. En cuanto a los profesionales de enfermería se observa que, predomina el nivel de satisfacción medio 55,1%, seguido del nivel alto 22,4%, y bajo es 22,4%.

4.3 Recomendaciones

- Las instituciones de salud deben realizar evaluaciones periódicas respecto a la satisfacción del personal de salud, con el objetivo de elaborar planes de mejora enfocados en aquellos factores donde los niveles de satisfacción sean bajos.
- El sistema de salud debe garantizar condiciones favorables al entorno y al propio personal de salud, puesto que ello es uno de los factores más importantes que influye en la calidad de atención de la población.
- Futuras investigaciones deben ir encaminadas a evaluar factores asociados a la satisfacción del personal de salud, además complementar con estudios de enfoque cualitativo que permitan entender las percepciones del personal de salud respecto a la satisfacción en el trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Contreras V, Reynaldos K, Cardona L. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Revista Cubana de Enfermería [revista en Internet] 2015 [acceso 10 de agosto de 2019]; 31(1): 58-69. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
2. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Estrés laboral en una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [sede Web]. Washington, D.C: OPS; abril 2016 [2018; noviembre de 2019]. [Internet]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
3. Wood D. Nursing Career Satisfaction vs Job Satisfaction [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.rn.com/nursing-news/nursing-career-satisfaction-vs-job-satisfaction/>
4. Inga C. Satisfacción Laboral De Las Enfermeras De Centro Quirúrgico En El Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas [tesis especialidad]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. [Internet]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6739/Inga_chc.pdf?sequence=2&isAllowed=y
5. Ministerio de Salud. Aprueban el Documento Técnico: «Lineamientos de Política de Recursos Humanos en Salud 2018-2030» [Internet]. El Peruano. Perú; 2018. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-documento-tecnico-lineamientos-de-politica-de-resolucion-ministerial-n-1357-2018minsa-1727302-2/>
6. Wasif A. Understanding the Concept of Job Satisfaction, Measurements, Theories and its Significance in the Recent Organizational Environment. Archives of Business Research [revista en Internet] 2016 [acceso 10 de

- octubre de 2019]; 4(1): 90-91. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/295545347_Understanding_the_Concept_of_Job_Satisfaction_Measurements_Theories_and_its_Significance_in_the_Recent_Organizational_Environment_A_Theoretical_Framework/link/5b85642b299bf1d5a72e8447/download
7. Mishra P. Job satisfaction. Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS) [revista en Internet] 2013 [acceso 10 de noviembre de 2019]; 14(5): 45-54. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/295545347_Understanding_the_Concept_of_Job_Satisfaction_Measurements_Theories_and_its_Significance_in_the_Recent_Organizational_Environment_A_Theoretical_Framework/link/5b85642b299bf1d5a72e8447/download
 8. Pujol L, Dabos G. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de noviembre de 2019]; 34(146): 3-18. [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de febrero de 2018]; 30(3): Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
 9. Lorber M, Savič B. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian hospitals. Croatian Medical Journal [revista en Internet] 2012 [acceso 1 de diciembre de 2019]; 53(3): 263-270. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3368291/>
 10. Khan S, Nawaz A. Theories of job-satisfaction: Global applications & limitations. Gomal University Journal of Research [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de noviembre de 2019]; 26(2): 2-22. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/286932201_Theories_of_job_satisfaction_Global_applications_Limitations
 11. Charaja Y, Mamani J. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo. Comunicacion [revista en Internet] 2014 [acceso 10 de noviembre de 2019]; 1(1): 201-205. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf>

12. Manso J. El Legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT [revista en Internet] 2002 [acceso 10 de noviembre de 2019]; (128): 79-86. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
13. Singh A, Singh S, Khan S. Job characteristics model (JCM): utility and impact on working professionals in the UAE. International Journal of Organizational Analysis [revista en Internet] 2016 [acceso 10 de octubre de 2019]; 24(4): 692-705. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/306322748_Job_characteristics_model_JCM_utility_and_impact_on_working_professionals_in_the_UAE
14. Ravari A, Mirzaei T, Kazemi M, Jamalizadeh A. Job satisfaction as a multidimensional concept: A systematic review study. Journal of Occupational Health and Epidemiology [revista en Internet] 2012 [acceso 1 de diciembre de 2019]; 1(2): 95-102. Disponible en: <http://johe.rums.ac.ir/article-1-44-en.pdf>
15. Montoya J. Evaluación de la Satisfacción Laboral y vaor percibido por el empleado en la Camará de Comercio de Santa Rosa de Cabal. Journal of Chemical Information and Modeling [revista en Internet] 2013 [acceso 10 de octubre de 2019]; 53(9): 1689-1699. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5655/658314M798.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Elsherbeny E, Marsy R. Efect of socio-demographic and work characteristics. Journal of Occupational Medicine [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de octubre de 2019]; 42(2): 227-240.
17. Dragana N, Arandjelovic M, Maja N, Stanovic A. Job satisfaction in health care workers. New Perspectives Quarterly [revista en Internet] 2006 [acceso 10 de febrero de 2018]; 23(3): 58-59. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/26605370_Job_satisfaction_in_health_care_workers
18. Yong L, Xiao H, Xiao H, Xiao Z, Pi G, Li F, et al. Job satisfaction and associated factors among healthcare staff: A cross-sectional study in Guangdong Province, China. BMJ open [revista en Internet] 2016 [acceso 10

de noviembre de 2019]; 6(7): 1-9.

19. Deng S, Yang N, Li S, Wang W, Yan H, Li H. Doctors' job satisfaction and its relationships with doctor-patient relationship and work-family conflict in china: A structural equation modeling. . Inquiry [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de noviembre de 2019]; 55(115): 1-11. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6207965/pdf/10.1177_0046958018790831.pdf
20. Acero D. Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en el Hospital Hipólito Unanue [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2017 [Internet]. Disponible en: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren [tesis Licenciatura]. Perú: UNiversidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_cm.pdf;jsessionid=F4746060229FE73E77726F7C8ACB72EF?sequence=1
22. Hernandez R. Metodología de la investigación [Internet]. 4ª ed. Mexico; 2014.
23. Anguita JC, Labrador JRR, Campos JD. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Atención primaria [Revista en internet] 2003 [20 de octubre de 2019]; 31(8): 527-538. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
24. Neira G, Salinas F. Satisfacción Laboral de la enfermera profesional en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [Internet]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Gomez P. Principios básicos de bioética. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia [revista en Internet] 2009 [acceso 10 de abril de 2018]; 55(4): 230-233. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V55N4.pdf
26. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Rev Veritas [revista en Internet] 2010 [acceso 8 de febrero de 2018]; 22(3): 121-157. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg-2011/cgs112q.pdf>
27. Mendoza A. La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. Rev Peru Ginecol Obstet [revista en Internet] 2017 [acceso 20 de junio de 2019]; 63(4): 555-564. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322017000400007
28. Marasso N. La bioética y el principio de autonomía. Revista facultad de Odontología [revista en Internet] 2013 [acceso 11 de mayo de 2019]; 1(2): 72-78. Disponible en: <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfo/article/view/1651>
29. Pan B, Shen X, Liu L, Yang Y, Wang L. Factors associated with job satisfaction among university teachers in northeastern region of China: A cross-sectional study. International Journal of Environmental Research and Public Health [revista en Internet] 2015 [acceso 25 de noviembre de 2019]; 12(10):762-775. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4626998/pdf/ijerph-12-12761.pdf>
30. Aloisio LD, Gifford WA, McGilton KS, Lalonde M, Estabrooks CA, Squires JE. Factors associated with Nurses' Job Satisfaction in Residential Long-term Care: The Importance of Organizational Context. Journal of the American Medical Directors Association [revista en Internet] 2019 [acceso 25 de octubre de 2019]; 30(1):1-6. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1525861019305158>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables



Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

DATOS GENERALES

Edad:

- a) 20 a 30 años b) 31 a 40 años c) 41 a 60 años d) 61 años a mas

Sexo:

- () Masculino () Femenino

Grado de instrucción:

- a) Primaria completa b) Primaria incompleta c) Secundaria completa
d) Secundaria incompleta e) técnico superior f) Superior Universitaria

Años de trabajo:

- a) 1 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 años a más

SATISFACCIÓN LABORAL

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO.

DA = DE ACUERDO.

I = INDECISO.

ED = EN DESACUERDO.

TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO.

	DIMENSIÓN EXTRÍNSECA	TED (1PTS)	ED (2 PTS)	I (3 PTS)	DA (4PTS)	TDA (5PTS)
	Sueldo					
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.					
3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
	Supervisión					
5	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.					
6	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
8	La enfermera jefe reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación).					
	Beneficios laborales					

9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
10	Recibo un bono extra por trabajar en un área de emergencia.					
11	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
12	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.					
	Compañeros de trabajo					
13	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.					
14	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
	Comunicación					
17	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
18	Existe afinidad con mi grupo de trabajo					
19	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					
20	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.					
	Condiciones ambientales y físicas					
21	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
22	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.					
23	Cuento con materiales de bioseguridad personal.					
24	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.					
25	Existe hacinamiento en los diversos tópicos de emergencia.					
26	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores.					
	DIMENSIÓN EXTRÍNECAS					
	Trabajo en si					
27	Siento que mi trabajo es rutinizado.					
28	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
29	Mi trabajo es altamente estresante.					
30	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
31	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
	Recompensas y reconocimiento					
32	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
33	No siento que el trabajo que hago es apreciado.					
34	Hay pocas recompensas para que los que trabajen aquí.					
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.					
	Promoción					
36	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.					

37	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.					
38	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.					
39	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
40	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

Gracias por su colaboración.

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ESCALA DE CALIFICACIÓN – SATISFACCIÓN LABORAL

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 laboral del personal de Salud de la Clínica Servisalud 2019.

Nombre de la investigadora principal:
CERECEDA QUISPE AYDEE

Propósito del estudio: “Determinar la satisfacción laboral del personal de salud de la Clínica Servisalud”.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a CERECEDA QUISPE AYDEE, coordinadora de equipo.

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 Presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, ubicada en la cuadra 4 de av Arequipa

Correo electrónico: aydee.cerecedaq@gmail.com

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	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

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

.....
Firma del participante

Anexo D: Acta o dictamen de informe de comité de ética

Anexo E: Evidencias de trabajo de campo

Anexo F: Formatos de validación

Validez y Confiabilidad

Para determinar la validez del instrumento se empleó el índice de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la Prueba de esfericidad de Bartlett, y para la confiabilidad se utilizó el índice Alfa de Cronbach.

Se obtuvo un coeficiente de adecuación muestral de 0,890 y un valor de significatividad de 0,000 ($\chi^2 = 10630,382$; g.l. = 1355; $p < 0,05$) en la prueba de esfericidad de Bartlett. A su vez, se determinó el instrumento que presenta un índice de consistencia interna de 0,864 ($\alpha > 0,6$; $i = 40$); por lo anterior, se identifica un alto nivel de fiabilidad general de ambos instrumentos.

Tabla 1. Propiedades psicométricas del instrumento

Validez	Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		0,890
	Prueba de esfericidad de Bartlett	X ² aproximado	10630,382
		gl	1355
		Sig.	0,000
Fiabilidad	Alfa de Cronbach		0,864
	N de elementos		40

Elaboración propia.

Anexo G: Figuras complementarias

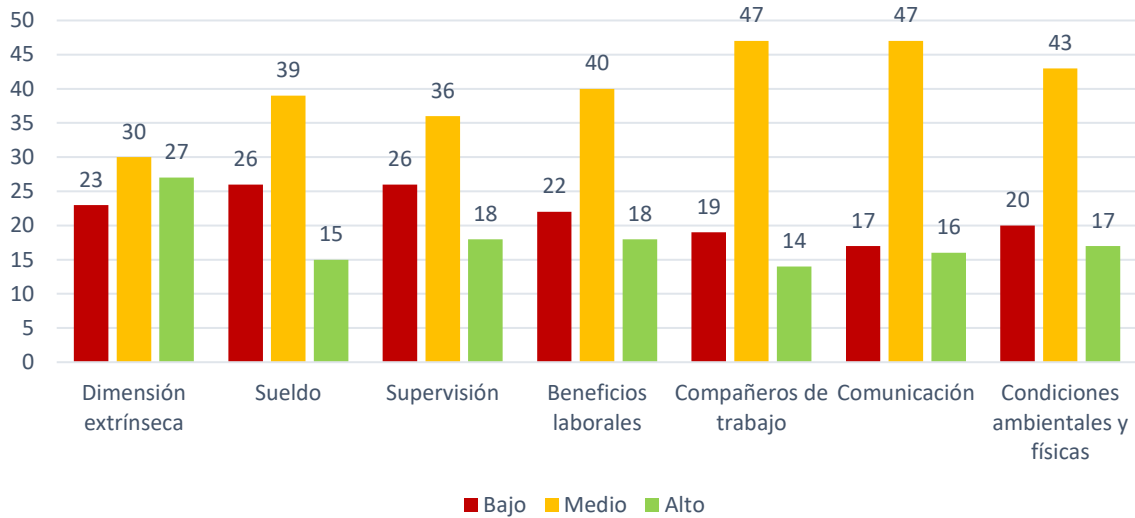


Figura 1. Frecuencias de la Dimensión Extrínseca del personal de salud de la CLINICA SERVISALUD 2019

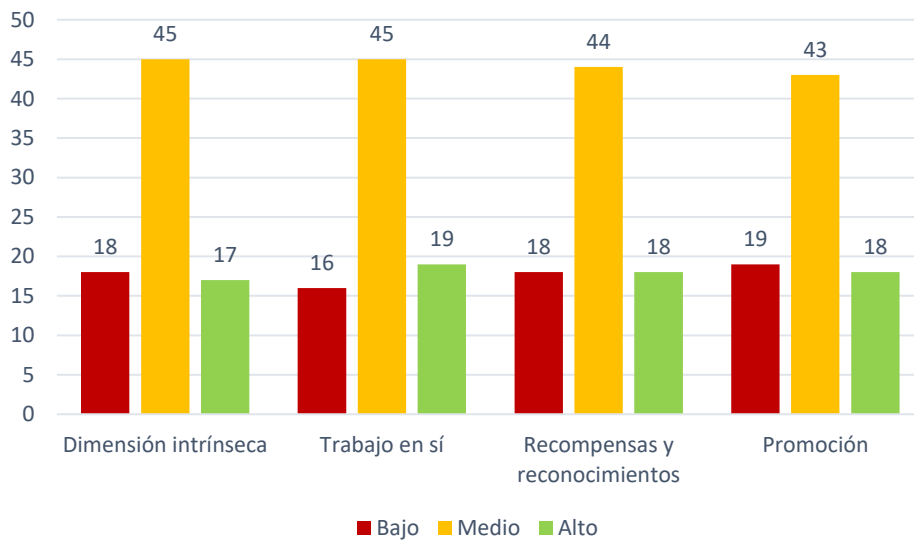


Figura 2. Frecuencias de la Dimensión Intrínseca

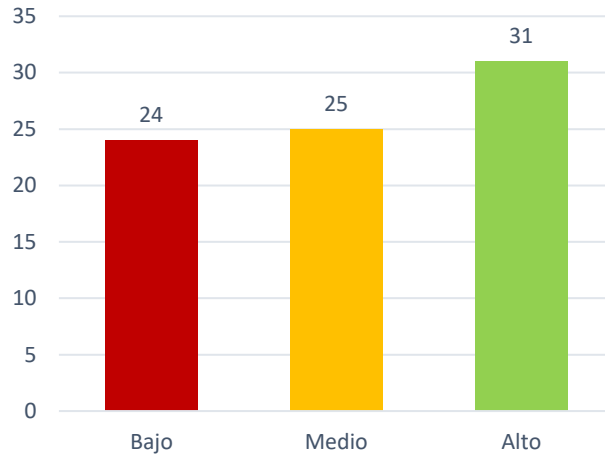


Figura 3. Frecuencias de la variable Satisfacción Laboral

Figura 4. Satisfacción laboral según grupo laboral.

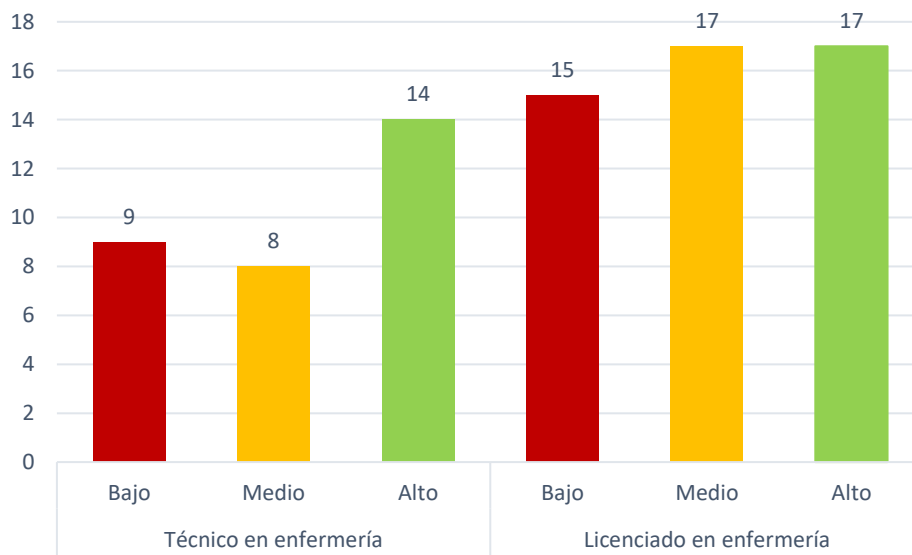


Figura 5. Dimensión extrínseca según grupo laboral

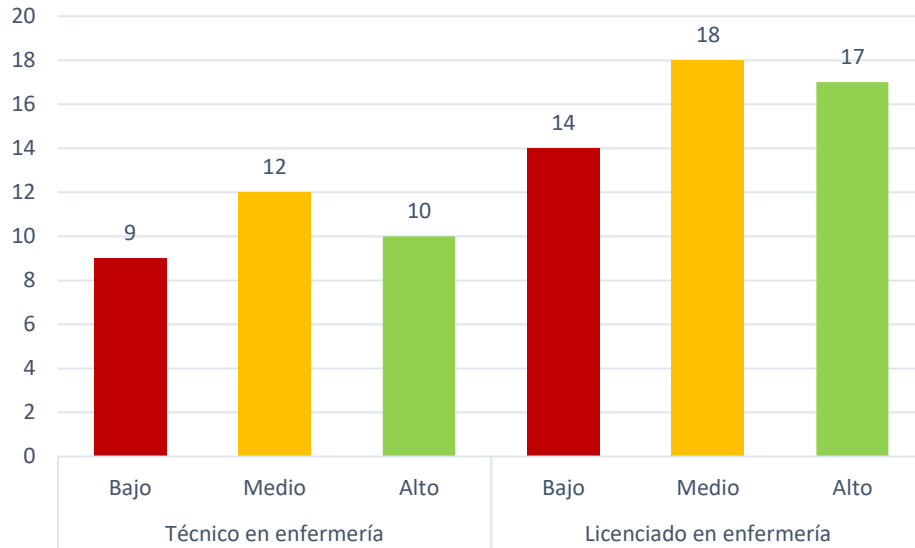


Figura 6. Dimensión intrínseca según grupo laboral

